#  РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

 ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

#  МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

 «БОХАНСКИЙ РАЙОН»

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

«\_22\_\_» «\_04\_\_» 2013 №\_441\_\_\_ п.Бохан

Об утверждении

муниципального задания

учреждений культуры на 2013 год

 В соответствии с Федеральным Законом № 210 – ФЗ от 27.07.2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным Законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», Постановлением мэра МО «Боханский район» от 31.05.2011 г. № 338 «Об утверждении порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в муниципальном образовании «Боханский район», руководствуясь ч.3, ст.12 Устава муниципального образования «Боханский район»

 ПОСТАНОВЛЯЮ

1. Утвердить муниципальное задание на 2013 г. муниципальным учреждениям культуры, подведомственным муниципальному казенному учреждению «Отдел культуры администрации МО «Боханский район»:

- муниципальное задание муниципальному бюджетному учреждению культуры «Межпоселенческое клубное объединение» (Приложение №1);

- муниципальное задание муниципальному бюджетному учреждению культуры «Межпоселенческая библиотека» (Приложение №2);

- муниципальное задание муниципальному бюджетному образовательному учреждению дополнительного образования детей «Детская школа искусств» (Приложение №3);

2. Контроль за выполнением муниципального задания возложить на начальника отдела культуры Халтакшинову И.О.

3. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на заместителя по социальным вопросам Верхозина А.Л.

 Мэр МО «Боханский район» С.А. Серёдкин

# РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

 ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

# АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

 «БОХАНСКИЙ РАЙОН»

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ»**

**П Р И К А З**

18.06.2012 № 16

«Об утверждении стандартов

 качества предоставления

 муниципальных услуг»

**П р и к а з ы в а ю:**

##  1. Утвердить «Стандарт качества муниципальной услуги в сфере деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческое клубное объединение»» согласно приложения № 1 к приказу.

2. Утвердить «Стандарт качества муниципальной услуги в сфере деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека»» согласно приложения №2 к приказу.

3. Утвердить «Стандарт качества муниципальной услуги в сфере деятельности муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Боханская детская школа искусств»» согласно приложения № 3 к приказу.

Начальник отдела

культуры И.О.Халтакшинова

## Приложение № 1

## к приказу начальника

## МКУ «Отдел культуры администрации МО Боханский район»

## от 2012 №

## Стандарт качества

## предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «МКО» МО «Боханский район»

**1.Область применения**

1.1. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства (далее – стандарт) распространяются на услуги в области культуры и искусства, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры, и устанавливают основные требования, определяющие качество этих услуг, оплачиваемых (финансируемых) из средств бюджета муниципального образования «Боханский район».

К перечню муниципальных услуг, на которые устанавливается «Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «МКО»» (далее – Учреждение культуры) относится:

- услуга по проведению мероприятий, направленных на осуществление культурного досуга, внедрение новых форм деятельности, сохранение и поддержка самодеятельного народного и художественного творчества.

1.2. Разработчиком Стандарта и главным распорядителем бюджетных средств, в компетенцию которого входит организация досуга населения, является муниципальное казенное учреждение «Отдел культуры администрации МО «Боханский район».

1.3. В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

*муниципальная услуга* - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет бюджета муниципального образования «Боханский район» и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культуры и искусства;

*стандарт качества предоставления муниципальных услуг* - обязательство органов исполнительной власти муниципального образования «Боханский район» по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

**2. Нормативно-правовая база обеспечения стандарта качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности Учреждений культуры**

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

- Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 N 131-ФЗ;

- Федеральным законом «Основы законодательства РФ о культуре» от 09.10.1992 N 3612-1;

**3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в сфере деятельности Учреждений культуры**

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг в сфере деятельности Учреждений культуры, предоставляемых населению, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;

- ресурсное обеспечение учреждений (здания, помещения, мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование и т.д., финансовые средства);

- укомплектованность персоналом;

- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения.

3.1 Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

1. Устав учреждения, который должен включать в себя сведения:

- о юридическом статусе учреждений;

- о правах и обязанностях учредителя;

- о правах Учреждения культуры;

- о целях и предметах деятельности Учреждений культуры;

- об имуществе Учреждений культуры;

- о компетенции руководителя учреждения;

- об организации деятельности Учреждений культуры;

- о ликвидации и реорганизации Учреждений культуры;

2. Государственные стандарты и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы в сфере деятельности Учреждений культуры.

3. Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, руководство, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения.

3.2 Условия размещения учреждений

1. Учреждения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума и т.д.)

3.3 Специальное техническое оснащение учреждений.

1. Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

2. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

3. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированного оборудования должна быть подтверждена проверкой.

3.4 Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация

1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать морально-эстетическими качествами, чувством ответственности.

5. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

3.5 Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг населению

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

1. Учреждение обязано довести до граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2. Потребитель вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

3. В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);

- возможность влияния потребителя на качество услуги;

- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

3.6 Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля **над деятельностью учреждения**

1. Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью творческого коллектива, клубных формирований и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в сфере деятельности Учреждений культуры государственным стандартам и стандартам муниципального образования, другим нормативным документам этой области. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет уполномоченный на то орган муниципального образования (МКУ «Отдел культуры администрации МО «Боханский район») на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Работа учреждений в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей в области культуры в рамках уставной деятельности учреждения, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников учреждения, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

**4. Порядок получения доступа к муниципальным услугам**

4.1. Муниципальные учреждения в области культуры и искусства являются общедоступными культурными учреждениями для населения Боханского района.

4.2. Муниципальные услуги должны быть оказаны населению Боханского района независимо от пола, национальности, гражданства, происхождения, социального статуса, имущественного положения, согласно Устава учреждения.

4.3. Муниципальные услуги, оказываемые муниципальными учреждениями в области культуры и искусства, подразделяются на: бесплатные, платные и льготные.

4.4. В случае посещения платных концертных мероприятий, театрализованных спектаклей и постановок, необходимо приобретение билета.

4.5. Творческие коллективы в Учреждениях культуры функционируют как на платной, так и на бесплатной основе. Проведение концертных мероприятий осуществляется на платной основе. Отдельные социально-значимые мероприятия проводятся как бесплатно, так и на льготных условиях. Льготами и возможностью бесплатного посещения мероприятий наделяются инвалиды, малоимущие, социально не защищенные граждане, многодетные семьи и семьи военнослужащих.

**5. Требования к качеству услуг, предоставляемых в сфере деятельности  Учреждений культуры**

Качественное оказание услуг в сфере деятельности Учреждений культуры должно обеспечивать расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал у населения, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

Учреждения должны обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление услуг в сфере своей деятельности с учетом потребностей населения в тех или иных видах услуг по доступным для большей части населения ценам.

Помещения, предоставляемые для организации и проведения мероприятий Учреждениями культуры, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида. Все помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг.

Работники учреждений должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

Организация мероприятий Учреждений культуры должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, ценовой доступностью и возможностью посетить мероприятие всеми желающими.

Качество услуг, связанное с образованием работников учреждений, должно обеспечивать дальнейшее повышение их профессионального уровня, получение работниками почетных званий и способствовать проявлению талантов.

Содействие, направленное на поддержку и развитие сферы деятельности Учреждений культуры должно обеспечивать и включать в себя такие услуги, как:

- организация и проведение смотров, фестивалей, конкурсов и других форм показа результатов творческой деятельности населению муниципального образования;

- проведение массовых праздников и представлений, народных гуляний и обрядов в соответствии с местными обычаями и традициями;

- сбор и обработка статистической, аналитической, методической и иной информации по функционированию и развитию творческих коллективов и клубных формирований учреждений;

- повышение квалификации специалистов по предмету деятельности.

Содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития талантов должно способствовать выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях. Участие детей во всевозможных конкурсах и фестивалях, в том числе всероссийского и международного масштаба, обеспечивает возможность дальнейшего развития творческого потенциала.

Услуги по обеспечению творческой деятельности граждан должны обеспечиваться через организацию работы разнообразных творческих коллективов, клубных формирований по интересам для посещения всеми желающими, а также через проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, выставок и других форм просветительской деятельности. Проведение тематических праздников и представлений, вечеров отдыха и танцев, детских утренников, елок, торжественных поздравлений, концертов должно удовлетворять социально-культурные потребности различных категорий населения.

Содействие в развитии интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности Учреждений культуры, оценивается количеством получателей услуг и количеством проведенных мероприятий за год.

**6. Порядок обжалования нарушений требований стандарта**

6.1. Общие положения

6.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

6.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

– Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

– Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);

– Жалоба на нарушение требований стандарта в МКУ «Отдел культуры» администрации МО «Боханский район»;

– Обращение в суд.

6.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

6.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

6.2.2. При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

6.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

6.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

– Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

– Аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

6.3.4. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.6.3.2., а также по иным причинам.

6.3.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

6.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

6.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

6.3.8. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в МКУ «Отдел культуры» администрации МО «Боханский район».

6.3.9. Подача и рассмотрение жалобы в МКУ «Отдел культуры» администрации МО «Боханский район» осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг**

7.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителями данных муниципальных учреждений в соответствии с внутренними документами учреждений и требованиями настоящего стандарта.

7.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных учреждений по результатам установления имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий МКУ «Отдел культуры» администрации МО «Боханский район» или судебного решения.

**8. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям Стандарта**

8.1. Регулярная проверка соответствия деятельности Учреждений культуры, оказывающих муниципальные услуги, требованиям настоящего Стандарта проводится по решению МКУ «Отдел культуры» администрации МО «Боханский район» и Роспотребнадзора.

8.2. По результатам проверки руководителю проверенного муниципального учреждения выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений Стандарта качества оказываемых муниципальных услуг.

Приложение

## к стандарту качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности МБУК «МКО»

**Индикаторы качества**

**муниципальной услуги в сфере деятельности муниципального бюджетного учреждения**

**культуры «МКО»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели** | **Условия** | **Оценка качества (баллы)** |
| **0 баллов** | **1** **балл** | **2 балла** | **3 балла** |
|  | Количество клубных формирований | единиц | Менее 2 | 2-6 | 6-10 | Свыше 10 |
|  | Общее количество культурно-досуговых мероприятий | единиц | Менее 20 | 20-35 | 35-40 | Свыше 40 |
|  | Количество культурно-досуговых мероприятий на одного работника | единиц | Менее 1 | 1-3 | 3-4 | Свыше 4 |
|  | Оценка качества проводимых мероприятиятий | Средняя арифметическая оценка согласно итогов решения художественного совета (Σоценок/кол-во мероприятий за отчетный период) | 2 | 3-3,5 | 3,6-4 | 4,1-5 |
|  | Количество коллективов имеющих звание «народный» («образцовый») | единиц | Менее 1 | 1 | 2 | 3 и более |
|  | Количество разработанных и реализованных социально значимых культурно-досуговых программ | Количество программ | 0 | 1 | 2 | 3 и более |
|  | Оценка качества социально значимых мероприятий | Средняя арифметическая оценка согласно итогов решения художественного совета (Σоценок/кол-во мероприятий за отчетный период) | 2 | 3-3,5 | 3,6-4 | 4,1-5 |
|  | Участие в международных, российских мероприятиях, конкурсах и фестивалях | Количество участий | 0 | 1 | 2-3 | Свыше 3 |
|  | Участие в региональных мероприятиях, конкурсах и фестивалях | Количество участий | 0 | 2 | 2-4 | Свыше 4 |
|  | Участие в областных мероприятиях, конкурсах и фестивалях | Количество участий | 0 | 1-2 | 3-4 | Свыше 4 |
|  | Участие в районных мероприятиях, конкурсах и фестивалях | Количество участий на 1 коллектив художественной самодеятельности | 3 | 4-6 | 7-9 | 10 и более |
|  | Осуществление нестационарных форм обслуживания | % от общего количества мероприятий | 0-2 | 2 – 4 | 4-6 | 7 и более |
|  | Доходы от платных услуг населению | тыс. руб. | 20 - 25 | 26 - 50 | 51 -100 | Свыше 100  |
|  | Привлечение дополнительных источников финансирования  | тыс. руб. | 0 - 5 | 4-6 | 7 – 9 | Свыше 10 |
|  | Иные формы и направления инновационной деятельности учреждения | мероприятие | 0-1 | 1-2 | 3-4 | 5 и более |
|  | Взаимодействие со СМИ (статьи, репортажи, участие в ТВ программах и т.п.) | % от общего количества мероприятий | 1-2 | 3-4 | 5-7 | 8 и более |
|  | Шкала оценки качества предоставления услуг  | **«Отлично»** не менее 30 баллов**«Хорошо»** не менее 25 баллов**«Удовлетворительно»** не менее 15 баллов |  |  |  |  |

## Приложение № 2

## к приказу начальника

## МКУ «Отдел культуры администрации МО Боханский район»

## от 2012 №

## Стандарт качества

## предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «МБ» МО «Боханский район»

**1.Область применения**

1.1. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства (далее – стандарт) распространяются на услуги в области культуры и искусства, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры, и устанавливают основные требования, определяющие качество этих услуг, оплачиваемых (финансируемых) из средств бюджета муниципального образования «Боханский район».

К перечню муниципальных услуг, на которые устанавливается «Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «МБ»» (далее – Учреждение культуры) относится:

- информационно – библиотечное обслуживание населения, культурно – просветительная деятельность.

1.2. Разработчиком Стандарта и главным распорядителем бюджетных средств, в компетенцию которого входит организация досуга населения, является муниципальное казенное учреждение «Отдел культуры администрации МО «Боханский район».

1.3. В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

*муниципальная услуга* - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет бюджета муниципального образования «Боханский район» и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культуры и искусства;

*стандарт качества предоставления муниципальных услуг* - обязательство органов исполнительной власти муниципального образования «Боханский район» по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

**2. Нормативно-правовая база обеспечения стандарта качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности Учреждений культуры**

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

- Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 N 131-ФЗ;

- Федеральным законом «Основы законодательства РФ о культуре» от 09.10.1992 N 3612-1;

- Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12. 1994 г. № 78 - ФЗ

**3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в сфере деятельности Учреждений культуры**

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг в сфере деятельности Учреждений культуры, предоставляемых населению, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;

- ресурсное обеспечение учреждений (здания, помещения, мебель, книжный фонд, и т.д., финансовые средства);

- укомплектованность персоналом;

- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения.

3.1 Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

1. Устав учреждения, который должен включать в себя сведения:

- о юридическом статусе учреждений;

- о правах и обязанностях учредителя;

- о правах Учреждения культуры;

- о целях и предметах деятельности Учреждений культуры;

- об имуществе Учреждений культуры;

- о компетенции руководителя учреждения;

- об организации деятельности Учреждений культуры;

- о ликвидации и реорганизации Учреждений культуры;

2. Государственные стандарты и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы в сфере деятельности Учреждений культуры.

3. Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, руководство, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения.

3.2 Условия размещения учреждений

1. Учреждения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума и т.д.)

3. Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация

1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать морально-эстетическими качествами, чувством ответственности.

5. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

3.5 Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг населению

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

1. Учреждение обязано довести до граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2. Потребитель вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах.

3. В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

- взаимосвязь между качеством услуги и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);

4. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля **над деятельностью учреждения**

1. Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в сфере деятельности Учреждений культуры государственным стандартам и стандартам муниципального образования, другим нормативным документам этой области.

2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет уполномоченный на то орган муниципального образования (МКУ «Отдел культуры администрации МО «Боханский район») на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Работа учреждений в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей в области культуры в рамках уставной деятельности учреждения, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников учреждения, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

**4. Порядок получения доступа к муниципальным услугам**

4.1. Муниципальные учреждения в области культуры и искусства являются общедоступными культурными учреждениями для населения Боханского района.

4.2. Муниципальные услуги должны быть оказаны населению Боханского района независимо от пола, национальности, гражданства, происхождения, социального статуса, имущественного положения, согласно Устава учреждения.

4.3. Муниципальные услуги, оказываемые муниципальными учреждениями в области культуры и искусства, подразделяются на: бесплатные, платные и льготные.

 Льготами и возможностью бесплатного обслуживания наделяются инвалиды, малоимущие, социально не защищенные граждане, многодетные семьи и семьи военнослужащих.

**5. Требования к качеству услуг, предоставляемых в сфере деятельности  Учреждений культуры**

Качественное оказание услуг в сфере деятельности Учреждений культуры должно обеспечивать расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействию в мобилизации духовных, личностных и интеллектуальных ресурсов, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

Учреждения должны обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление услуг в сфере своей деятельности с учетом потребностей населения в тех или иных видах услуг по доступным для большей части населения ценам.

Все помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг.

Работники учреждений должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

Качество услуг, связанное с образованием работников учреждений, должно обеспечивать дальнейшее повышение их профессионального уровня.

Содействие, направленное на поддержку и развитие сферы деятельности Учреждений культуры должно обеспечивать и включать в себя такие услуги, как:

- предоставление доступа к оцифрованным изданиям, к фонду редких книг, к справочно-поисковому аппарату библиотек;

- тематический подбор документов из фондов библиотеки;

- проведение мероприятий по литературной тематике, книжные выставки, обзоры; повышение квалификации специалистов по предмету деятельности.

Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности Учреждений культуры, оценивается количеством посещений читателями за год.

**6. Порядок обжалования нарушений требований стандарта**

6.1. Общие положения

6.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

6.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

– Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

– Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);

– Жалоба на нарушение требований стандарта в МКУ «Отдел культуры» администрации МО «Боханский район»;

– Обращение в суд.

6.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

6.2.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

– Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

– Аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

6.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в МКУ «Отдел культуры» администрации МО «Боханский район».

6.3.2. Подача и рассмотрение жалобы в МКУ «Отдел культуры» администрации МО «Боханский район» осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг**

7.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителями данных муниципальных учреждений в соответствии с внутренними документами учреждений и требованиями настоящего стандарта.

7.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных учреждений по результатам установления имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий МКУ «Отдел культуры» администрации МО «Боханский район» или судебного решения.

**8. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям Стандарта**

8.1. Регулярная проверка соответствия деятельности Учреждений культуры, оказывающих муниципальные услуги, требованиям настоящего Стандарта проводится по решению МКУ «Отдел культуры» администрации МО «Боханский район» и Роспотребнадзора.

8.2. По результатам проверки, руководителю проверенного муниципального учреждения, выдается акт проверки с целью устранения, выявленных нарушений Стандарта качества оказываемых муниципальных услуг.

Приложение

## к стандарту качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности МБУК «МБ»

**Индикаторы качества**

**муниципальной услуги в сфере деятельности муниципального бюджетного учреждения**

**культуры «МБ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели** | **Количественный показатель****(ед. измерения, норматив)** | **Оценка качества (баллы)** |
| **0 баллов** | **1** **балл** | **2 балла** | **3 балла** |
|  | Ежегодная обновляемость библиотечного фонда | Доля экземпляров от числа годовой книговыдачи(%) | х | 0,5-0,8 | 0,9-1 | Свыше 1,1 |
|  | Число посадочных мест в читальном зале | Количество мест на 1000 пользователей | Менее 0,02 | 0,02-0,05 | 0,06-0,07 | Свыше 0,08 |
|  | Доля экземпляров библиотечного фонда для детей от общего объема библиотечного фонда | % | Менее 10 | 10-50 | 51-60 | Свыше 60 |
|  | Организация доступа к оцифрованным изданиям, к фонду редких книг, информационным ресурсам | Количество автоматизированных пользовательских мест на 100 пользователей | Менее 0,01 | 0,01-0,02 | 0,03-0,04 | Свыше 0,04 |
|  | Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа библиотекарей | % | Менее 1 | 1-10 | 11-30 | Свыше 30 |
|  | Книговыдача (ежегодная) | Количество экземпляров (тыс.экз.) | Менее 10 | 20 - 30 | 31-40 | Свыше 40 |
|  | Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием | % | Менее 55 | 55-70 | 71-90 | Свыше 90 |
|  | Шкала оценки качества предоставления услуг по организации библиотечного обслуживания | **«Отлично»** не менее 12 баллов**«Хорошо»** не менее 9 баллов**«Удовлетворительно»** не менее 7 баллов |  |  |  |  |

 Приложение № 3

к приказу начальника

МКУ «Отдел культуры»

администрации МО «Боханский

район» от 2012 №

**Стандарт качества**

**предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности муниципального**

**бюджетного учреждения культуры МОУ ДОД «Детская школа искусств»**

**МО «Боханский район»**

1. **Область применения**

1.1. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства (далее – стандарт) распространяются на услуги в области культуры и искусства, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры, и устанавливают основные требования, определяющие качество этих услуг, оплачиваемых (финансируемых) из средств бюджета муниципального образования «Боханский район».

К перечню муниципальных услуг, на которые устанавливается «Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности МОУ ДОД «ДШИ» (далее – Учреждение культуры) относится:

- создание условий для реализации образовательных программ дополнительного образования в сфере культуры и искусства.

* 1. Разработчиком Стандарта и главным распорядителем бюджетных средств, в компетенцию которого входит организация досуга населения, является муниципальное казенное учреждение «Отдел культуры» администрации МО «Боханский район».

 Образовательные учреждения дополнительного образования детей удовлетворяют разнообразные познавательные интересы личности ребенка в свободном выборе предмета деятельности, чутко реагируя на возросшие потребности детей и их родителей, оказывая помощь и поддержку одаренным и талантливым учащимся, поднимая их на качественно новый уровень индивидуального развития.

Качество услуг по предоставлению дополнительного образования детей по профилю отрасли культуры и искусства может быть определено следующими позициями: реализация дополнительного образования детей, подтвержденного лицензированием; наличие основной учебной программы и привлечение лучших педагогических кадров; реализация регионального компонента дополнительного образования детей; реализация дополнительной образовательной программы по специальностям должна формировать умения и желания самостоятельно, художественно цельно знакомиться с произведениями искусства, а также обеспечивать выполнение учащимися разнообразных практических творческих заданий; реализация дополнительной образовательной программы по специальностям должна обеспечиваться доступом каждого обучающегося к информационным ресурсам (библиотечным фондам, фонотеке и др.) и по своему содержанию соответствовать полному перечню дисциплин дополнительной образовательной программы, наличием учебников, учебно-методических пособий, аудио-, видео- и мультимедийного материала; в образовательном учреждении дополнительного образования должны быть созданы условия "ситуации успеха" для каждого учащегося через участие в конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях разного уровня; образовательное учреждение дополнительного образования осуществляет мотивированное образование личностно-деятельного характера за рамками основного образования, создавая условия для самореализации ребенка в творческой и интеллектуальной деятельности, личностного профессионального самоопределения, воспитания и гражданского становления подрастающего поколения.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

2.1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ).

2.2. Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989).

2.3. Закон Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании" (ред. от 13.02.2009).

2.4. Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (ред. от 03.06.2009).

2.5. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (ред. от 07.05.2009).

2.6. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 N 233 "Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей" (ред. от 10.03.2009).

2.7. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736).

2.8. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 N 27 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03 "Детские внешкольные учреждения (учреждения дополнительного образования). Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)".

2.9. Федеральный закон «Основы законодательства РФ о культуре» от 09.10.1992 г. № 3612 - 1

3. Порядок получения доступа к услуге

Правом получения муниципальной услуги пользуются все граждане Российской Федерации в возрасте от 6 до 18 лет. Граждане иностранных государств, проживающие на территории Российской Федерации, пользуются правом на получение муниципальной услуги на общих основаниях.

3.1. Порядок приобретения возможности получения муниципальной услуги детьми, вновь поступающими в детскую школу искусств:

3.1.1. Родитель (законный представитель) ребенка должен подать заявление с пожеланием о приеме ребенка в данное учреждение до установленной даты окончания времени приема заявлений.

Сведения о сроках начала и окончания приема заявлений, образовательных программах, реализуемых МОУ ДОД ДШИ, можно получить посредством личного или телефонного обращения в учреждение, оказывающее услугу, или «Отдел культуры» администрации муниципального образования "Боханский район".

В заявлении необходимо указать:

- Ф.И.О., дату и год рождения ребенка;

- место жительства ребенка;

- гражданство ребенка;

- сведения о родителях (Ф.И.О., место работы, должность, контактный телефон);

- контактный телефон;

- образовательную программу (программы), по которой хотел бы обучаться ребенок;

- дату написания заявления;

- подпись заявителя.

Родитель (законный представитель) ребенка должен иметь при себе паспорт либо иной удостоверяющий личность документ.

Родитель (законный представитель) должен представить справку от врача о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по избранному профилю.

3.1.2. Порядок приема граждан в учреждения дополнительного образования доводится до сведения учеников, их родителей (законных представителей).

При приеме гражданина в учреждение дополнительного образования последнее обязано ознакомить учащихся и (или) его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на ведение образовательной деятельности, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности учащихся учреждения должны быть определены уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами.

4. Требования к качеству муниципальной услуги

4.1. Требования к учреждению, оказывающему услугу:

4.1.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь лицензию на оказание образовательных услуг и пройти соответствующую аккредитацию.

4.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждений дополнительного образования детей:

1) устав учреждения дополнительного образования;

2) лицензия на ведение (осуществления) образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;

3) свидетельство о государственной аккредитации учреждения дополнительного образования;

4) руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере дополнительного образования и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, учебные планы и программы;

5) эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование и аппаратуру;

6) государственные стандарты и настоящий Стандарт качества;

7) прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, распоряжения и приказы начальника отдела культуры администрации МО «Боханский район», распоряжения и приказы руководителя учреждения.

4.3. Требования к регламентации собственной деятельности учреждения:

4.3.1. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора учащимися направлений дополнительной образовательной деятельности.

Организация образовательного процесса в сфере культуры предусматривает, что:

- занятия могут быть индивидуальными и групповыми в зависимости от выбранного направления обучения;

- количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется учебными планами учреждения;

- расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм;

- учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами в соответствии с программой обучения;

- оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам аттестации учащихся, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях и так далее.

4.3.2. Содержание дополнительного образовательного процесса в учреждении определяется образовательными программами, разработанными и рекомендованными на основе государственных образовательных стандартов, а также утвержденными в установленном порядке разрабатываемым, реализуемым учреждением самостоятельно.

Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей учащихся.

4.3.3. Учреждение, оказывающее услугу, должно разработать и до начала учебного года представить для обозрения обучающихся и их родителей (законных представителей) расписание групповых занятий. Об изменениях в расписании занятий оказывающее услугу учреждение должно уведомить обучающихся и их родителей (законных представителей) не менее чем за один день до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания уведомления о предстоящих изменениях либо иным способом).

4.3.5. Учреждение, оказывающее услугу, должно поощрять детей, участвовавших и побеждавших в конкурсах, показавших отличные результаты в учебе. Формы поощрения определяются учреждением, оказывающим услугу, самостоятельно и закрепляются в его уставе либо иных локальных актах учреждения.

4.3.6. Учреждение, оказывающее услугу, должно способствовать физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию детей.

4.4. Требования к зданию, в которых оказывается услуга, и к прилегающей территории:

4.4.1. Этажность зданий муниципальных образовательных учреждений дополнительного образования детей не может превышать 3-х этажей.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются также в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

Здания учреждений дополнительного образования детей должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

4.4.2. На территории образовательных учреждений дополнительного образования детей запрещается разведение костров и сжигание мусора.

4.4.3. Учреждение, оказывающее услугу, должно убирать и вывозить с прилегающей к школе территории опавшие листья, сухую траву и прочий мусор не реже чем два раза в неделю.

4.4.4. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить наличие медицинской аптечки в помещении детской школы искусств. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

4.4.5. Помещения по масляной живописи должны иметь площадь не менее 4,8 кв. метра на одного учащегося, мастерских акварельной живописи и рисунка - не менее 4,0 кв. метра на одного учащегося.

4.4.6. Помещения для индивидуальных занятий на фортепьяно и других инструментах (струнные, духовые, народные) должны иметь площадь не менее 12 кв. метров; для занятий хора и оркестра - не менее 2 кв. метров на одного человека; для групповых музыкально-теоретических занятий - не менее 2,4 кв. метра на одного человека.

4.4.7. Основные помещения МОУ ДОД ДШИ должны иметь естественное освещение. Без естественного освещения могут быть: умывальные, уборные, душевые, кладовые и складские помещения.

4.4.8. К началу работы МОУ ДОД ДШИ (началу смены) полы в классах, коридорах, холле должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.5. Требования к режиму работы:

4.5.1. Расписание занятий в МОУ ДОД ДШИ должно предполагать начало занятий не ранее 9-00, окончание - не позднее 19-00.

4.5.2. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить время для отдыха обучающихся в соответствии с установленными нормами.

4.6. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

4.6.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно предоставить родителям (законным представителям) обучающихся право выбора преподавателя или перевод учащегося к другому преподавателю при наличии у школы такой возможности.

4.6.2. Педагогические работники МОУ ДОД ДШИ должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы обучающихся или их родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательных программ, преподаваемых методик, навыков и техник, а также иные вопросы, касающиеся предмета обучения.

4.6.3. В процессе обучения преподаватели и иные сотрудники МОУ ДОД ДШИ не должны отдавать предпочтение кому-либо из обучающихся.

4.6.4. Учреждение, оказывающее услугу, должно проводить родительское собрание для каждой из групп обучения не реже двух раз в течение учебного года.

4.6.5. Учреждение, оказывающее услугу, должно осуществлять выбор обучающихся для участия в профильных конкурсах на основе формальных критериев отбора из числа желающих.

4.6.6. Персонал МОУ ДОД ДШИ (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы посетителей учреждения (обучающихся, родителей, иных лиц) по существу либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе.

4.6.7. Уровень квалификации педагогических работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации педагогических работников.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Педагогические и руководящие работники учреждений дополнительного образования детей один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию в порядке, установленном законодательством и Положением об аттестации педагогических и руководящих работников, разработанным учреждением.

4.6.8. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения, предоставляющего услуги в сфере дополнительного образования, должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, гуманность и доброжелательность.

К педагогической деятельности в учреждениях дополнительного образования не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

Педагогические работники МОУ ДОД ДШИ должны проходить медицинское обследование не реже одного раза в год.

4.6.9. Во время проведения на территории МОУ ДОД ДШИ культурно-массовых мероприятий с детьми постоянно должен находиться сотрудник школы, следящий за соблюдением детьми правил поведения, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара.

4.7. Требования к представлению информации:

4.7.1. Правила поведения в МОУ ДОД ДШИ должны быть размещены в свободном для обучающихся доступе в помещении школы.

4.7.2. Учреждение, оказывающее услугу, по желанию родителей (законных представителей) обучающихся обязано предоставить им возможность ознакомления с оценками обучающегося, а также представить информацию об успеваемости учащегося, его поведении, числе и датах пропущенных занятий.

4.7.3. Учреждение, оказывающее услугу, должно представить на всеобщее обозрение в помещении детской школы искусств информацию о результатах конкурсов, в которых участвовали обучающиеся данной школы, на следующий день после завершения конкурса.

5. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

┌───┬───────────────────────────────────────────────────────┬─────────────┐

│ N │ Индикаторы качества муниципальной услуги │ Значение │

│п/п│ │индикатора, %│

├───┼───────────────────────────────────────────────────────┼─────────────┤

│ 1 │ 2 │ 3 │

├───┼───────────────────────────────────────────────────────┼─────────────┤

│1 │Количество учащихся, принимающих участие в конкурсах,│ │

│ │фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, в том│ │

│ │числе: │ │

│ │- муниципальных; │не менее 5 │

│ │- региональных, зональных; │не менее 5 │

│ │- областных; │не менее 2 │

│ │к общему количеству учащихся │ │

├───┼───────────────────────────────────────────────────────┼─────────────┤

│2 │Поступление выпускников в профильные СУЗы или ВУЗы к│не менее 1 │

│ │общему количеству выпускников в год │ │

├───┼───────────────────────────────────────────────────────┼─────────────┤

│3 │Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии│ 90 │

│ │со штатным расписанием │ │

├───┼───────────────────────────────────────────────────────┼─────────────┤

│4 │Доля педагогических кадров с высшим профессиональным│не менее 10 │

│ │образованием от общего числа педагогов │ │

├───┼───────────────────────────────────────────────────────┼─────────────┤

│5 │Доля педагогов, прошедших курсы повышения квалификации│ 90 │

│ │не менее 1 раза в 5 лет, от общего числа педагогов │ │

└───┴───────────────────────────────────────────────────────┴─────────────┘