

**Стандарт качества
оказания муниципальных услуг организациями отрасли культуры
Селивановского района**

I. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта качества

Разработчик Стандарта качества оказания муниципальных услуг организациями культуры (далее – Стандарт) – Муниципальное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики» администрации Селивановского района Владимирской области (далее – Управление культуры).

1.2. Область применения Стандарта качества и его назначение

Область применения Стандарта - услуги в области культуры, предоставляемые подведомственными Управлению культуры муниципальными учреждениями. Основными целями разработки, утверждения и применения настоящего Стандарта являются:

- степень удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счёт повышения качества предоставления муниципальных услуг;
- определение объемов финансового обеспечения муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальные услуги, необходимых для соблюдения Стандарта.

Стандарт устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуг в целом, а также в процессе её предоставления, включая:

- а) обращение за услугой, его оформление и регистрацию;
- б) ожидание услуги, её получение;
- в) оценку соответствия качества фактически предоставленной услуги Стандарту;
- г) рассмотрение жалоб (претензий) получателя услуги;
- д) возможность предоставления услуги в электронном виде, с использованием сети Интернет.

Стандарт охватывает правила и требования к предоставлению нескольких муниципальных услуг, объединенных общей отраслевой принадлежностью. Стандарт разработан в отношении муниципальных услуг и работ, включенных в ведомственный перечень, утвержденный приказом Управления культуры от 31 декабря 2015 года № 77 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ в сфере культуры Селивановского района»:

- «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (услуга);
- «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (услуга).

Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества, данных услуг (работ) является муниципальное учреждение культуры

Селивановского района Владимирской области «Районный историко-краеведческий музей».

- «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (работа);
- «Показ кинофильмов» (услуга).

Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества, данных услуг (работ) является муниципальное бюджетное учреждение культуры Селивановского района Владимирской области «Селивановский районный Центр культуры и досуга».

- «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в стационарных условиях (услуга);
- «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» вне стационара (услуга).

Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества, данных услуг (работ) является муниципальное учреждение культуры Селивановского района Владимирской области «Централизованная библиотечная система Селивановского района».

1.3. Понятия, используемые в Стандарте качества

Качество предоставления муниципальной услуги – степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к её оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг для получателей муниципальных услуг.

Получатели муниципальной услуги – физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги – правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги требования к оказанию муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания муниципальной услуги организациями культуры.

1.4. Круг получателей услуг

Получателями услуг являются физические и юридические лица. Муниципальные услуги оказываются населению всех возрастных и социальных групп вне зависимости от национальности, политических убеждений, отношения к религии на бесплатной основе или на основе частичной оплаты их стоимости, включая оплату услуг на льготной основе.

1.5. Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления муниципальных услуг в области культуры

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- "[Основами законодательства](#) Российской Федерации о культуре" ("Российская газета", 17.11.92, N 248);
- Федеральным [законом](#) от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" ("Российская газета", 17.01.95, N 11 - 12);
- Федеральным [законом](#) от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Федеральным [законом](#) от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- [Законом](#) Владимирской области от 09.04.2002 N 31-ОЗ "О культуре" ("Владимирские ведомости", 17.04.2002, N 71 - 72);
- [постановлением](#) Губернатора Владимирской области от 24.07.2009 N 615 "Об утверждении требований к качеству государственных услуг, предоставляемых государственными учреждениями культуры, искусства и кинематографии и государственными образовательными учреждениями в сфере культуры юридическим и физическим лицам" ("Владимирские ведомости", 05.08.2009, N 182).

II. Требования к качеству муниципальных услуг

2.1. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг в области культуры

- Открытый доступ к сведениям о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, её количественных и качественных характеристиках, единицах измерения, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан и т.п.);
- Документы, регламентирующие деятельность муниципального учреждения, предоставляющего услугу (устав, положения, инструкции, руководства, правила, административный регламент и т.п., включая наличие требований к их содержанию);
- Удобные условия размещения и режим работы муниципального учреждения, предоставляющего услугу (требования к помещениям, местам предоставления услуги и т.п.);
- Наличие специального технического оснащения муниципального учреждения (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.);
- Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);
- Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг Стандарту.

2.2. Требования к качеству муниципальных услуг по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций; по созданию экспозиций (выставок) музеев, организации выездных выставок

- 2.2.1. Муниципальные услуги предоставляются муниципальным учреждением культуры Селивановского района Владимирской области «Районный историко-краеведческий музей» (далее – музей), подведомственным Управлению культуры.
- 2.2.2. От получателя услуги не требуется осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные муниципальные органы и организации.
- 2.2.3. Муниципальные услуги оказываются на бесплатной и платной основе. Перечень платных услуг и прейскурант цен утверждаются приказом директора музея и согласовываются с начальником Управления культуры. Лицам, не

достигшим 18 лет, гарантируется право бесплатного посещения музеев 1 раз в месяц. При организации платных мероприятий музей может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, закреплённые нормативным правовым актом учреждения.

2.2.4. Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

- экскурсионное обслуживание;
- лекционное обслуживание;
- проведение культурных мероприятий: праздников, представлений, обрядов и др.;
- организация работы лекториев и курсов по различным отраслям знаний, других форм просветительской деятельности.

Услуги музея носят интегрированный характер и могут быть представлены в различной форме (массовой, камерной, индивидуальной, интерактивной) и на выездной площадке с соблюдением условий, обеспечивающих безопасность и сохранность экспонируемых предметов (в выставочном зале, в учебном заведении и т.д.).

2.2.5. Музей должен быть размещен в специально предназначенном или приспособленном здании и помещениях, доступных для населения, и оснащен телефонной связью.

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

2.2.6. В музее должны быть приняты меры по обеспечению безопасности посетителей и персонала, защиты материальных ресурсов. Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению музейных услуг.

2.2.7. Музей должен располагать необходимым и достаточным числом специалистов для обеспечения выполнения своих основных функций. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

2.2.8. Доступность музейных услуг для населения обеспечивается рациональным использованием стационарных и внестационарных (передвижных) форм обслуживания.

2.2.9. Стационарное обслуживание музей осуществляет посредством предоставления услуг населению непосредственно на своей территории.

2.3.10. Внестационарное обслуживание музей осуществляет посредством организации передвижных и выездных выставок.

2.2.11. Доступность музейных услуг для населения обеспечивается также гибким и удобным для населения режимом работы музея, предусматривающим работу в выходные дни, а при необходимости - в вечернее время и праздничные дни.

2.2.12. Места для предоставления услуги должны быть обеспечены условиями для беспрепятственного доступа инвалидов, предусмотренных статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Должностное лицо, предоставляющее услугу, обязано оказать помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.2.13. Показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания муниципальных услуг музеем:

№ п/п	Показатель	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Наличие дополнительных услуг организации культуры (проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	изучение мнения получателей услуг
2.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги	
3.1	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг

3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный Управлением культуры; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Качество проведения экскурсий	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	изучение мнения получателей услуг

2.3. Требования к качеству муниципальных услуг по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества; показу кинофильмов

2.3.1. Муниципальная услуга по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры Селивановского района Владимирской области «Селивановский районный Центр культуры и досуга» (далее – МБУК РЦКД), состоящем из головного учреждения - районного Центра культуры и досуга и 15 учреждений-филиалов. Муниципальную услугу по показу кинофильмов предоставляет головное учреждение МБУК РЦКД - районный Центр культуры и досуга и агитационно-культурная бригада-филиал МБУК РЦКД.

Клубное формирование - добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных

областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

2.3.2. МБУК РЦКД предоставляет населению необходимую и достоверную информацию о перечне оказываемых им услуг и формах их предоставления на информационных стендах, на официальном сайте учреждения, в средствах массовой информации.

2.3.3. Муниципальные услуги оказываются на бесплатной основе (за счет бюджетного финансирования) и платной основе (за счет средств потребителей) При предоставлении муниципальных услуг на платной основе МБУК РЦКД может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, закреплённые нормативным правовым актом учреждения.

2.3.4. От получателя услуги не требуется осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные муниципальные органы и организации.

2.3.5. Муниципальная услуга по показу кинофильмов на территории Селивановского района предоставляется посредством:

- проката отечественных, зарубежных фильмов, а также фильмов для детей;
- использования различных аудиовизуальных средств.

2.3.6. Услуга по показу кинофильмов предоставляется для всех возрастных и социальных групп населения Селивановского района совместно с учреждениями культуры муниципальных образований путем:

- организации премьерных кинопоказов, киноакций, кинопрограмм;
- организации кинообслуживания населения района через сотрудничество с юридическими лицами с использованием аудиовизуальных произведений.

2.3.7. Доступность услуги по показу кинофильмов для населения обеспечивается рациональным использованием стационарных и внестационарных (выездных) форм обслуживания.

2.3.7.1 Стационарное обслуживание осуществляется посредством предоставления услуги непосредственно в здании районного Центра культуры и досуга.

2.3.7.2. Внестационарное обслуживание осуществляется посредством организации районным Центром культуры и досуга и агитационно-культурной бригадой выездных кинопоказов.

2.3.8. Учреждения МБУК РЦКД должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения, оснащены телефонной связью. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда.

2.3.9. В МБУК РЦКД должны быть приняты меры по обеспечению безопасности посетителей и персонала, защиты материальных ресурсов. Учреждения должны быть оснащены специальным оборудованием, современной аппаратурой, которые отвечают требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивают надлежащее качество предоставляемых населению муниципальных услуг.

2.3.10. МБУК РЦКД должно располагать необходимым и достаточным числом специалистов для обеспечения выполнения своих основных функций. Каждый

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

2.3.11. Доступность услуг для населения обеспечивается гибким и удобным для населения режимом работы МБУК РЦКД, предусматривающим работу в выходные дни, а также в вечернее время и праздничные дни.

2.3.12. Места для предоставления услуги должны быть обеспечены условиями для беспрепятственного доступа инвалидов, предусмотренных статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Должностное лицо, предоставляющее услугу, обязано оказать помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.3.13. Показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания муниципальных услуг МБУК РЦКД:

№ п/п	Показатель	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информирование о новых мероприятиях	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Транспортная и пешая доступность организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги	

3.1	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный Управлением культуры; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	изучение мнения получателей услуг
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	изучение мнения получателей услуг

2.4. Требования к качеству муниципальных услуг по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки в стационарных условиях; по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки вне стационара

2.4.1. Муниципальные услуги предоставляются муниципальным учреждением культуры Селивановского района Владимирской области «Централизованная библиотечная система Селивановского района» (далее – ЦБС), состоящем из головного учреждения – центральной районной библиотеки, функционального подразделения – детской районной библиотеки и 13 библиотек-филиалов.

2.4.2. Пользователи муниципальных библиотек ЦБС имеют право на получение бесплатно основных библиотечных услуг:

- получать в любой библиотеке информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа.

- стать пользователями библиотек по предъявлении документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

- получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов;
- получать документы или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

Пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется правилами пользования библиотекой.

2.4.3. Информация о графике работы и правилах пользования библиотекой ЦБС должна быть размещена на видном месте в общедоступной зоне и на сайте библиотеки (при его наличии) в сети Интернет.

2.4.4. Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде. Правила пользования библиотекой и схема расположения помещений должны быть максимально визуализированы.

2.4.5. Помещения библиотеки должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

2.4.6. В библиотеке должны быть следующие функциональные зоны, предназначенные для пользователей: регистрации, каталогов, справочно-библиографическая, универсальная читальная, копирования документов, абонемент, общедоступные туалеты, в т.ч. для инвалидов, гардероб, достаточный для обслуживания всех читателей библиотеки.

2.4.7. Перечень дополнительных платных услуг библиотеки, порядок и стоимость их предоставления определяются правилами пользования библиотекой и должны быть доведены до сведения пользователей.

2.4.8. Помещения библиотеки должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в т.ч. при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения.

2.4.9. Специализированное библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание детей и подростков должно осуществляться с учетом специальных потребностей данной возрастной категории.

2.4.10. Информация о библиотеке, правила пользования, схема размещения помещений и фондов библиотеки должны быть максимально понятными и наглядными. Они должны размещаться на разном уровне по высоте и в разных местах с учетом физических и психологических особенностей детей и подростков.

2.4.11. Помещения, мебель и другое оборудование, оформление интерьеров должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

В помещениях должны соблюдаться требования к освещенности и кондиционированию воздуха.

2.4.12. Пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.

2.4.13. Места для предоставления услуги должны быть обеспечены условиями для беспрепятственного доступа инвалидов, предусмотренных статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Должностное лицо, предоставляющее услугу, обязано оказать помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.4.14. Показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания муниципальных услуг библиотеками ЦБС:

№ п/п	Показатель	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	наличие информации на официальном сайте организации культуры, на информационном стенде
1.2	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	наличие информации на официальном сайте организации культуры, на информационном стенде
2.3	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	изучение мнения получателей услуг
2.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.5	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги	
3.1	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг

3.2	Простота / удобство электронного каталога	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	наличие информации на официальном сайте организации культуры, на информационном стенде
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный Управлением культуры; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	наличие информации на официальном сайте организации культуры, на информационном стенде
5.3	Наличие информации о новых изданиях	изучение мнения получателей услуг

III. Формы контроля за исполнением Стандарта качества

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением Стандарта качества

3.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Стандарта качества, осуществляется руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

3.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Стандарта качества.

3.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

3.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов учреждений.

3.5. Периодичность проведения проверок носит плановый характер и

внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

3.6. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

3.7. Специалисты учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок предоставления муниципальной услуги, которая закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

3.8. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации, при условии, что она не является конфиденциальной.

IV. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, специалистов учреждения

4.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги:

4.1.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения должностных лиц, принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги устно или в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде:

- в Управление культуры – к начальнику Управления;
- в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу – к директору учреждения.

4.1.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными

правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ работников учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

4.2. Предмет жалобы:

4.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения должностных лиц учреждения, принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.2.2. Действия (бездействие) и решения должностных лиц и работников учреждения могут быть обжалованы в учреждении и в Управлении культуры администрации Селивановского района.

4.2.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется директором учреждения, уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом. График приема жалоб: вторник – пятница с 10.00ч. до 18.00ч., обеденный перерыв с 13.00ч. до 14.00ч., суббота – воскресенье с 10.00ч. до 13.00ч.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.4. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", электронных почт учреждений культуры.

4.2.5. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в электронной форме и подписаны простой электронной подписью. Они признаются равнозначными документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе.

4.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы:

4.3.1. Жалоба в устной форме предъявляется на личном приеме. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема. При несогласии заявителя дается письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов.

4.3.2. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения,

предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4.3.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4.4. Сроки рассмотрения жалобы:

4.4.1. Жалоба, поступившая в учреждение, Управление культуры подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов специалистами учреждения у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

4.5. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации:

4.5.1 Жалоба не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего ее, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

4.5.2. Заявителю сообщается об оставлении обращения без рассмотрения, если:

- ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. При этом заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в жалобе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же адрес или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

4.6. Результат жалобы:

4.6.1. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностными лицами учреждения нарушений;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

4.6.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

4.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы:

4.7.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом учреждения или Управления культуры администрации Селивановского района.

Ответ заявителю по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа.

4.8. Порядок обжалования решения по жалобе:

4.8.1. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

4.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

4.9.1. Каждый гражданин имеет право получить, а должностные лица учреждения обязаны ему предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

4.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы:

4.10.1. Информирование заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы производится:

- по телефону;
- по письменным обращениям;
- по электронной почте;
- при личном обращении граждан;

- посредством размещения сведений на информационном стенде;
- на официальных сайтах учреждений.

V. Ответственность за предоставление муниципальных услуг ненадлежащего качества

5.1. Работа муниципальных учреждений культуры по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на удовлетворение нужд получателей услуг, непрерывное повышение качества услуг.

5.2. Руководители и сотрудники муниципальных учреждений культуры несут персональную ответственность за несоблюдение настоящего Стандарта качества в соответствии с действующим законодательством.