

Приложение 1

к постановлению

главы муниципального образования

«Закаменский район»

от «23» марта 2015г. № 319

**Стандарт качества муниципальных услуг, оказываемых культурно-досуговыми учреждениями**

1. **Общие положения**

Стандарты качества государственных услуг, оказываемых культурно-досуговыми учреждениями (далее – стандарт) устанавливают обязательные требования к качеству предоставляемых муниципальных услуг в сфере культуры в интересах получателя услуги, включающие характеристики процесса, условия, содержание и результат оказания данной услуги.

Настоящий стандарт распространяется на муниципальные услуги, оказываемые населению культурно-досуговыми учреждениями за счет средств бюджета муниципального образования «Закаменский район».

**2.Термины и определения**

1) Муниципальные услуги в области культуры - муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению учреждениями культуры за счет средств бюджета;

2) Получатели услуги - население муниципального образования «Закаменский  район», имеющие желание и возможность посетить (посещающие) учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

3)Услуга организаций культуры - деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления культурной, творческой и досуговой деятельности организаций культуры;

4) Создание условий для предоставления услуг культуры - комплекс мер, направленный на осуществление, выполнение, организацию и управление деятельности, обеспечивающей реализацию тех или иных прав, норм, обязательств в сфере культуры;

5) Культурные блага - условия и услуги, предоставляемые организациями, другими юридическими и физическими лицами для удовлетворения гражданами своих культурных потребностей;

6) Культурные ценности - нравственные и эстетические идеалы, нормы и образцы поведения, языки, диалекты и говоры, национальные традиции и обычаи, исторические топонимы, фольклор, художественные промыслы и ремесла, произведения культуры и искусства, результаты и методы научных исследований культурной деятельности, имеющие историко-культурную значимость здания, сооружения, предметы и технологии, уникальные в историко-культурном отношении территории и объекты;

7)Учреждение клубного типа - учреждение, основными видами деятельности которого является проведение культурно-массовых мероприятий, организация студий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения;

8)Творческая деятельность - создание культурных ценностей и их интерпретация;

9)Творческий работник - физическое лицо, которое создает или интерпретирует культурные ценности, считает собственную творческую деятельность неотъемлемой частью своей жизни.Признано или требует признания в качестве творческого работника независимо от того, связано оно или нет трудовыми соглашениями и является или нет членом какой-либо ассоциации творческих работников (к числу творческих работников относятся лица, причисленные к таковым Всемирной конвенцией об авторском праве. Бернской конвенцией об охране произведений литературы и искусства.Римской конвенцией об охране прав артистов-исполнителей, производителей фонограмм и работников органов радиовещания);

10) Концерт - публичное выступление артистов по заранее составленной программе. Различают симфонические, камерные, хоровые, эстрадные, сольные, смешанные и другие концерты;

11) Досуг - часть внерабочего времени, которая остается у человека после исполнения непреложных непроизводственных обязанностей (передвижение на работу и с работы, сон, прием пищи и др. виды бытового самообслуживания);

12) 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. К клубным формированиям относятся: кружки, коллективы и студии любительского художественного и технического творчества, любительские объединения и клубы по интересам, народные университеты и их факультеты, школы и курсы прикладных знаний и навыков, физкультурно-спортивные кружки и секции, группы здоровья и туризма, а также другие клубные формирования творческого, просветительского, физкультурно-оздоровительного и иного направления, соответствующего основным принципам и видам деятельности культурно-досугового учреждения;

13) Народное творчество - художественная коллективная творческая деятельность населения, отражающая его жизнь, воззрения, идеалы.

14) Театр любительский (самодеятельный театр, народный театр) - одна из форм народного творчества, деятельность любителей по постановке театральных спектаклей и освоению основ театрального искусства;

15) Художественная самодеятельность - одна из форм народного творчества, включает в себя создание и исполнение художественных произведений силами любителей, выступающих коллективно (кружки, студии, народные театры) или в одиночку (певцы, чтецы, музыканты, танцоры, акробаты и др.);

16) Методическое обеспечение – организация обучающих семинаров, методических дней, практической помощи, разработка методики внедрения различных инноваций, сценариев, положений о смотрах, конкурсах, фестивалей и других документов   для обеспечения деятельности учреждений культуры.

17)Техническое обеспечение – организация необходимого технического оборудования для проведения мероприятий и его обслуживания.

18)Оценка деятельности – выявление процента  эффективности предоставления услуг учреждениями культуры путем сбора и обработки статистических данных и проведения  сравнительного анализа выполнения утвержденных индикаторов по отрасли культура и их фактическое исполнение.

**3.Требования к качеству оказания муниципальной услугикультурно-досуговыми учреждениями**

3.1.Содержание услуги:

- Информационно-методические услуги учреждениям культуры района и координация их деятельности по развитию народного творчества и культурно-досуговой деятельности.

- Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

-Организация мероприятий: районных конкурсов, фестивалей, смотров, праздников, выставок, конференций, семинаров.

- Создание концертов и концертных программ.

- Показ концертов и концертных программ.

- Создание спектаклей.

- Показ спектаклей (театральных постановок).

Услуги предоставляются бесплатно, частично-платной и на платной основе.

Перечень учреждений и отделов, предоставляющих услугу:

- МБУ «Районный  центр культуры и творчества», подразделения: Районный организационно-методический центр, Районный историко-краеведческий музей;народные и образцовые коллективы:«Закамна», «Беседушка», «Эхын буян», «Кристаллики», «Закаменский народный театр», «Страна чудес»; филиалы:Шара-Азаргинский СДК, Хужирский СК, Нуртинский СК, Улентуйский СК, Цакирский СДК, Усть-Бургалтайский СДК.

- Дома культуры: МБУК «Ехэ-Цакирский СДК», МБУК «Мылинский СДК», МБУК «Далахайский СДК», АУ «Санагинский ДК», АУ «Енгорбойский СДК», МБУК «Хамнейский СДК», АУ «Хуртагинский СДК», МБУК «Улекчинский ДК», МБУК «Харацайский СДК», АУ «Бортойский СДК», МБУ «Цаган-Моринский СДК», МБУ «Дом культуры с. Холтосон», МБУ «Михайловский КСИЦ», АУ «Дутулурский СДК», МУ «Бургуйский СДК».

1. **Административный регламент  предоставления муниципальной услуги по организации районных культурных  мероприятий и методического обеспечения**

Административный регламент  по предоставлению муниципальных услуг  по организации и проведению культурных массовых мероприятий в области культурно - досуговой деятельности (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий оказываемых услуг.

**4.1.  Нормативно-правовое регулирование исполнения муниципальной услуги**

1) Конституция Российской Федерации;

2) Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

3) Федеральный закон РФ от 22.08.2004 г №122-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием Федеральных законов РФ «О внесении изменений и дополнений в Федеральный Закон РФ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

4) Федеральный закон РФ от 06.01.1999 № 7 «О народных художественных промыслах»;

5) Федеральный закон РФ от 21.12.1996 № 159 «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

6) Федеральный закон РФ от 21.12.1994 № 69 (ред. от 18.12.2006, с изм. от 26.04.2007) «О пожарной безопасности»;

7) Закон РФ 83-ФЗ от 8.05.2010г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»

8) Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;

9) Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

10) Постановление Правительства РФ от 03.03.2012 №186 «О Федеральной целевой программе «Культура России 2012-2018 годы»;

11) Закон Республики Бурятия «О культуре» от 01.02.1996 № 246 - I  1996 г.

12)Закон Республики Бурятия от 29.06.2006 №1816-III «О стандартах качества бюджетных услуг в Республике Бурятия»;

13) Приказ Министерства культуры Республики Бурятия от 10.07.2008 №003-000413 «Об утверждении стандарта «Качество бюджетных услуг в области культуры и искусства, предоставляемых за счет средств республиканского бюджета, населению Республики Бурятия»;

14) Постановление Правительства Республики Бурятия от 09.03.207 №64 «О порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества» от 24.11.2008 №508 «О порядке планирования и учета государственных услуг в Республике Бурятия»;

15)  Приказ Министерства культуры Республики Бурятия от 29.06.2007  №003-000716 «Об утверждении Перечня Показателей стандарта качества бюджетных услуг в области культуры»;

**4.2. Порядок предоставления муниципальной услуги**

1)Предоставление муниципальной услуги осуществляется культурно-досуговыми учреждениями района

2)Выполнение административных действий в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии со штатным расписанием, которое утверждается руководителем учреждения.

3)Для предоставления муниципальной услуги создается организационный комитет (рабочая группа), разрабатывается положение о проведении мероприятий план подготовки и проведения, формируется режиссерско-постановочная группа.

4)Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги,  являются:

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

- условия размещения учреждения;

-специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- укомплектованность специалистами и их квалификация;

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

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

5)Условия размещения учреждения:

-Учреждения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях для выполнения уставной деятельности, доступных для населения.

-Помещения должны соответствовать установленным нормам, оснащены коммуникациями и связью.

6)Специальное техническое оснащение учреждения:

-Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием,  музыкальной аппаратурой и световыми приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой, аудио- и видеотехникой, иными визуальными, и мультимедийными средствами), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией по вопросам, связанным с исполнением муниципальной услуги, стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

7)Укомплектованность учреждения кадрами, квалификация специалистов:

- Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, которое утверждается руководителем учреждения.

- Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами.

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

- Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

- Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники должны обладать деловыми качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

**4.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1)Информация о предоставлении услуги предоставляется непосредственно в помещениях культурно-досуговых учреждений, а также в средствах массовой информации (телевидение, радио, печатные издания),  с  использованием  средств телефонной связи, электронного информирования и электронной техники, посредством размещения на Интернет - ресурсах.

2)Сведения о месте нахождения учреждения, телефонов представлены в таблице 1, а также размещаются на информационных стендах учреждения.

3) Муниципальные услуги по организации и поддержке традиционной народной культуры и культурно - досуговой деятельности предоставляются бесплатно или частично за плату их стоимости, на льготной основе – для детей дошкольного возраста,  сирот,  учащихся, инвалидов, военнослужащих проходящих военную службу по призыву, на выездных мероприятиях в сельской местности.

4)Работа учреждения в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг. Руководитель несет ответственность за качество предоставляемых услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

5) 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).

6) Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается при письменном или устном (лично и или по телефону) обращении заявителей по номерам телефонов специалистов, участвующих в предоставлении услуги. Информация о процедуре предоставления услуги предоставляется бесплатно.

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

8) Для обеспечения рекламы и гласности мероприятий учреждение предоставляет необходимую и достоверную информацию о перечне оказываемых услуг и формах их предоставления в средствах массовой информации, на рекламных установках (щиты, банеры, растяжки и т.д.), рекламных афишах, проспектах и буклетах.

9) В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей":

* учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом,предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;
* потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор;
* в состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

- характеристика услуги, область еепредоставления 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;

- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями;

- возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителя;

- установление    взаимосвязи    между    предложенной   услугой    и   реальными потребностями потребителей;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

10) Время ожидания в очереди для получения от специалистов учреждения информации о процедуре предоставления услуги при личном обращении заявителей не должно превышать 15 мин.

11) При ответах на телефонные звонки и устные обращения   специалисты подробно и вежливой форме информируют обратившихся по вопросам, касающихся порядка проведения фестивалей-конкурсов, выставок,    ярмарок и других мероприятий, определенным Уставом учреждения. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста,  принявшего  телефонный звонок, а также информацию о предоставлении услуги. Время разговора не должно превышать 10 минут.

12) При невозможности специалистам ответить на вопрос заявителя, он обязан переадресовать звонок заведующему отделом и (или) перезвонить заявителю после получения соответствующей консультации по поступившему вопросу в срок от 3 до дней 10 дней.

**4.4. Перечень получателей муниципальной услуги**

1) Получателями муниципальной услуги могут быть: физические лица (население МО «Закаменский район»), юридические лица (Муниципальные учреждения, индивидуальные предприниматели, общества, товарищества и т.д.).

2) Результатом предоставления муниципальной услуги является проведение  районных культурных массовых мероприятий вобласти культурно-досуговой деятельности и методическое обеспечение.

**4.5. Местонахождение, график (режим) работы учреждений культуры.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | **Адрес** | **Адрес** | **Номер телефона** |
| **Структурные подразделения и подведомственные учреждения МКУ**  **«Отдел культуры МО «Закаменский район»** | | | |
| 1. | МБУ «Районный  центр культуры и творчества»:  Подразделения:   1. Районный организационно-методический центр 2. Районный историко-краеведческий музей   3.     Народные и образцовые коллективы:  -«Закамна»  -«Беседушка»  -«Эхын буян»  -«Кристаллики»  -«Закаменский народный театр»  -«Страна чудес»  4. Филиалы:  - Шара-Азаргинский СДК  - Хужирский СК  - Нуртинский СК  - Улентуйский СК  - Цакирский СДК  - Усть-Бургалтайский СДК  3. Дома культуры, сельские клубы:  - МБУК «Ехэ-Цакирский СДК»  - МБУК «Мылинский СДК»  - МБУК «Далахайский СДК»  - АУ «Санагинский ДК»  - АУ «Енгорбойский СДК»  - МБУК «Хамнейский СДК»  - АУ «Хуртагинский СДК»  - МБУК «Улекчинский ДК»  - МБУК «Харацайский СДК»  - АУ «Бортойский СДК»  - МБУ «Цаган-Моринский СДК»  - МБУ «Дом культуры с. Холтосон»  - МБУ «Михайловский КСИЦ»  - АУ «Дутулурский СДК»  - МУ «Бургуйский СДК» | г. Закаменск, ул. Ленина, 20    с. Щара-Азарга, ул. Пирогова, 19  с. Хужир, ул. Центральная, 1  с. Нурта, ул. Центральная, 19  с. Улентуй, ул. Центральная  с. Цакир, ул. Почтовая, 6  с. Усть-Бургалтай, ул. Клубная, 1  с. Ехэ-Цакир, ул. Центральная, 49  с. Мыла, ул. Центральная, 3  с. Далахай, ул. Центральная, 44  с. Санага, ул. Советская, 13  с. Енгорбой, ул. Клубная, 1  с. Хамней, ул. Ленина, 13  с. Хуртага, ул. Центральная, 37  с. Улекчин, ул. Центральная, 112  с. Харацайул, Школьная, 9  с. Бортой ул. Центральная, 5  с. Цаган-Морин ул. Центральная, 12  с. Холтосон ул. Клубная, 20  с. Михайловка, ул . Садовая, 29  с. Дутулур ул. Дутулурская,64  с. Бургуй ул. Наринская, 2 | 4-56-79, Электронный адрес: [zkmroms@mail.ru](mailto:zkmroms@mail.ru)  4-44-21 |

* График работы МКУ «Отдел культуры МО «Закаменский район»»  Понедельник–пятница с 8-30 до 17-30ч., перерыв на обед с 12.00.-13.00.
* График работы культурно-досуговых учреждений определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа в праздничные и выходные дни.
* Часы приема получателей муниципальной услуги специалистами МБУ «Районный центр культуры и творчества»:понедельник- пятница с 08.30.- 17.30., обед 12.00. - 13.00.Телефон специалистов (30 137)4-56-79, 4-43-86.

**4.6.Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги**

Для получения муниципальной услуги получатель подает заявку по форме, установленной Положением о порядке проведения мероприятий.

**4.7.Оформление соответствующего архива**

1)Ответственный специалист учреждения оформляет всю документацию по предоставлению муниципальной услуги, ведет необходимую статистику и аналитическую работу, участвует в разработке нормативных и методических документов.

2)Ответственный специалист учреждения формирует архив по предоставлению муниципальной услуги (далее - проведение конкурсов, вечеров, выставок, ярмарок и других мероприятий).

3)В архив по проведению конкурсов, вечеров, выставок, ярмарок и других мероприятий входят следующие документы:

- положение о проведении мероприятия;

- форма заявки;

- список членов организационного комитета;

- список членов жюри;

- заявки на участие в фестивале-конкурсе;

- протоколы заседаний организационного комитета, жюри фестиваля-конкурса;

- копии приказов и сметы других документов, связанных с процедурой проведения мероприятия;

- конкурсная программа, программа заключительного Гала-концерта;

- копии эмблемы фестиваля-конкурса, дипломов, благодарственных писем, пригласительных билетов, буклетов, афиши;

- копии информационных и инструктивных писем.

4) При формировании архива по проведению фестивалей-конкурсов выставок, ярмарок и других мероприятий, ответственный специалист учреждения вышеперечисленные документы комплектует в дело, к которому прикладывается опись. Архив хранится в отведенном для этого кабинете.

**4.8. Порядок контроля за предоставлением муниципальной услуги**

1) Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятий решений специалистом, осуществляет руководитель.

2)Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем рабочих совещаний, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента, а также требований к оформлению документации. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения.

3) Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов учреждения.

4) По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5) Специалисты учреждения, руководитель, ответственные за организацию и проведение мероприятия, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

**4.9. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,осуществляемых (принятых) в ходе оказаниямуниципальной услуги**

1) Получатели услуги (заявители) имеют право на обжалование принятых в ходе предоставление муниципальной услуги решений, действий и бездействий ответственных специалистов у руководства учреждения, в вышестоящих органах или в судебном порядке.

2) Решение жюри по оценке выступлений участников конкурсной программе фестивалей-конкурсов, выставок обжалованию не подлежит.

3) Заявители в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывают либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответы, уведомления о переадресации обращений, излагают суть предложения, заявления или жалобы, ставят личную подпись и дату.

4) К обращению (жалобе) могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5) Обращение (жалоба) подписывается подавшим ее заявителем.Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6) Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7) Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем  по  данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

 8) Продолжительность рассмотрения обращений (жалоб) заявителей или урегулирования споров не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы или возникновения спора. Указанный срок может быть продлен по взаимному согласию сторон, но не более чем на 15 дней по решению руководителя учреждения. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно с указанием причин продления.

9) Граждане могут сообщить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях и бездействиях специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и должностных лиц, в нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонам учреждения, а также по адресу: Индекс 671950,  Республика Бурятия, Закаменский район, г. Закаменск, ул. Ленина, 20.

**5.Система оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых культурно-досуговыми учреждениями**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Индикаторы качества бюджетной услуги | Нормативное значение показателя  (на год) | Нормативный документ |
| 1. | Количество мероприятий (творческие лаборатории, экспедиции, праздники и другие формы сохранения нематериального культурного наследия) | Число мероприятий | Анализ статистических данных |
| 2. | Количество клубных формирований (создание условий для развития творческих способностей населения, показ результатов творческой деятельности путем организации концертных программ, проведение народных гуляний, фольклорных праздников) | Число формирований | Анализ статистических данных |
| 3. | Удельный вес населения участвующего в культурно- досуговых  мероприятиях (участие в платных КДМ, %). | % участников КДМ к общему количеству жителей | Анализ статистических данных |
| 4. | Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов | Число выступлений творческих коллективов | Анализ статистических данных |

Критерии оценки качества культурно-досуговой услуги:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления культурно-досуговой услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

- Качественное предоставление культурно-досуговой услуги характеризуют:

1) эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурно-досуговых услуг.

Точность и своевременность исполнения услуг: учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление культурно-досуговых учреждений, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг;

2) оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;

3) удовлетворенность граждан города предоставлением культурно-досуговой услуги.

Приложение 2

к постановлению главы

муниципального образования «Закаменский район»

№\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014г.

**Стандарты качества муниципальных услуг, оказываемых районным историко-краеведческим музеем**

1. **Общие положения**

Стандарты качества муниципальных услуг, оказываемых музеем (далее – стандарт) устанавливают обязательные требования к качеству предоставляемых муниципальных услуг в сфере культуры и искусства в интересах получателя услуги, включающие характеристики процесса, условия, содержание и результат оказания данной услуги.

Настоящий стандарт распространяется на муниципальные услуги, оказываемые населению историко-краеведческим музеем за счет средств муниципального бюджета.

**2. Термины и определения**

Музей – учреждение культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры).

Муниципальная услуга, оказываемая музеем**–**услуга по удовлетворению культурных потребностей получателя муниципальной услуги.

Результат муниципальной услуги - результат деятельности музея, удовлетворяющий соответствующую потребность получателя муниципальной услуги.

Музейная деятельность - сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории городского округа;

Экспонирование - вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.);

Экскурсия - вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей;

Публикация - одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей;

Потребителями муниципальной услуги, оказываемой музеем, являются физические и юридические лица.

Публикация музейных предметов и коллекций - все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, хранящихся в музее.

**3. Требование к качеству предоставления муниципальных          услуг по музейному обслуживанию населения**

**3.1. Содержание услуги**

- Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций;

- Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций;

- Создание экспозиций (выставок) музеев;

- Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций;

- Организация мероприятий: выставки, экскурсии, конкурсы, фестивали, смотры.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, частично-платной и  платной основе.

**4. Административный регламент на предоставление муниципальных услуг районным историко-краеведческим музеем**

  Административный регламент разработан в целях повышения результативности деятельности историко-краеведческого музея, направленной на обеспечение социальных гарантий населения на музейное обслуживание.

Настоящий регламент устанавливает сроки, последовательность административных процедур и административных действий при предоставлении муниципальной услуги.

**4.1. Нормативно-правовое регулирование исполнения муниципальной услуги.**

Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальных услуг, оказываемых музеем:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы [законодательства Российской Федерации](http://www.pandia.ru/text/category/zakoni_v_rossii/) о культуре»;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О [защите прав потребителей](http://www.pandia.ru/text/category/zashita_prav_potrebitelej/)»;

- Федеральный Закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о музейном фонде Российской Федерации, о государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

- Закон Республики Бурятия от 19.09.2006 №1835-III «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях на территории Республики Бурятия»;

- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 № 246-I «О культуре»;

- Закон Республики Бурятия от 29.06.2006 № 1816-III «О стандартах качества государственных услуг в Республике Бурятия»;

- Постановление Правительства Республики Бурятия от 28.04.2009 №149 «Об утверждении Перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Республики Бурятия и иными организациями, в которых размещается государственное задание, выполняемое за счет средств республиканского бюджета»;

- Постановление Правительства Республики Бурятия от 30.12.2009 № 514 «О порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственных музеев Республики Бурятия и государственных театров Республики Бурятия».

**4.2. Порядок предоставления муниципальной услуги**

1)Выполнение административных действий в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии со штатным расписанием, которое утверждается директором учреждения.

2)Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги,  являются:

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

- условия размещения учреждения;

- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- укомплектованность специалистами и их квалификация;

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

3)Условия размещения учреждения:

* Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях для выполнения уставной деятельности, доступных для населения.
* Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).
* По размерам и состоянию помещения музея 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);
* Помещения хранения экспозиций и музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим и системой охранно-пожарной сигнализации;
* Специальные хранилища должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты).

4)Специальное техническое оснащение учреждения:

- витрины (выставочные шкафы),

- осветительное оборудование,

- сейфы для хранения особо ценных экспонатов,

- компьютерная и копировально-множительная техника,

- стеллажи (иное оборудование, необходимое для обеспечения деятельности).

5)Укомплектованность учреждения кадрами, квалификация специалистов:

- директор;

- музейный  работник: музеевед

- технические работники (сторожа, уборщики, рабочие обслуживания).

6)У специалистов музея должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

7) Специалисты музеев один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленным Положением об аттестации музейных работников, разработанным учреждением. По результатам аттестации научным работникам музеев присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

8)  Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники музея  должны обладать деловыми качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

**4.3. Порядок информирования** потенциальных потребителей муниципальной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Способ информирования | Состав размещаемой (доводимой)  информации | Частота обновления информации |
| Размещение информации в сети Интернет, в средствах массовой информации | Информация о деятельности музея | По мере необходимости |
| Тематика проводимых экспозиций, выставок, лекции, массовых мероприятий и др. видов обслуживания;  Сроки проведения и стоимость услуг;  Контактная информация | Ежемесячно |  |
| Тематика проводимых экспозиций, выставок, лекции, массовых мероприятий и др. видов обслуживания;  Сроки проведения;  Контактная информация | По мере необходимости |  |
| Размещение информации на информационных стендах в общественных местах города (афиши, растяжки, баннера) | Тематика проводимых экспозиций, выставок, лекции, массовых мероприятий и др. видов обслуживания;  Сроки проведения;  Контактная информация. | Перед открытием и во время проведения мероприятий |
| Размещение информации у входа в музей | Табличка о наименовании учреждения, ведомственная принадлежность  Тематика проводимых экспозиций, выставок, лекции, массовых мероприятий и др. видов обслуживания;  Сроки проведения | Постоянно  Во время проведения мероприятий |

**4.4.   Требования к технологии оказания музейной услуги**

1)Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

2)Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми Положением о Музейном фонде Российской Федерации, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998г. №179.

3)Создание непрерывного мониторинга фондов музеев должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов.

4)Своевременная реставрация фонда должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации.

5)Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

6)Мониторинг сохранности и использования памятников истории и культуры должен вестись систематически для своевременного изменения данных об объектах культурного наследия.

7)Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить как на платной, так и на безвозмездной основе.Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а также культурной и художественной ценности.

8)Музеи обеспечивают доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейных фондах.

9)Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

**4.5. Порядок доступа и обращения в музей по организации выставки**

1) Автор выставки подает заявление об организации выставки на имя директора;

2) Заявление регистрируется в журнале регистрации входящих документов музея, затем сотрудники музея изучают предметы, работы, экспонаты автора, знакомятся с содержанием темы экспозиции, выставки, предметов, работ, экспонатов, после чего выносят свое решение о включении заявленной выставки в план работы музея;

3) Перед организацией выставки с автором выставки заключается договор о сотрудничестве, в котором оговариваются сроки по монтажу и демонтажу экспозиции, производится отбор экспонатов, освещение выставки в СМИ, назначается конкретная дата и время открытия выставки, утверждается список приглашенных лиц на открытие;

4) За 5 дней до открытия выставки начинается работа по монтажу экспозиции.

5) Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

- индивидуальные и экскурсионные посещения;

- лекции;

- массовые мероприятия (выставки, праздничные мероприятия и так далее);

- информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская работа, научно-методическая работа и так далее);

- иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

6) Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

7) Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

8) Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

**4.6. Перечень получателей муниципальной услуги**

Получателями муниципальной услуги могут быть:физические лица (население муниципального образования «Закаменский район», гости района); юридические лица (муниципальные учреждения, индивидуальные предприниматели, общества, товарищества и т.д.).

**4.7.Местонахождение, график (режим) работы музея**

Почтовый адрес историко-краеведческого музея: 671950 Республика Бурятия, Закаменский район, г. Закаменск, ул. Ленина, 20.

Часы   работы музея: понедельник - пятница: 8.30.-17.30., обед: 12.00-13.00.

**4.8. Порядок  контроля предоставления муниципальной услуги**

 1)Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятий решений специалистом, осуществляет директор, а также начальник МКУ «Отдел культуры муниципального образования «Закаменский  район».

2)Текущий контроль осуществляется путем проведения директором рабочих совещаний, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента, а также требований к оформлению документации. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором учреждения.

3)Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов музея.

4)По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5)Специалисты музея, ответственные за организацию и проведение мероприятия, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

**4.9. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе оказания муниципальной услуги**

1)Получатели услуги (заявители) имеют право на обжалование принятых в ходе предоставления муниципальной услуги решений, действий и бездействий ответственных специалистов у руководства учреждения, в вышестоящих органах или в судебном порядке.

2)Заявители в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывают: либо наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответы, уведомления о переадресации обращений, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставят личную подпись и дату.

3)К обращению (жалобе) могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов, если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

4)Обращение (жалоба) подписывается подавшим ее заявителем.

5)Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6)Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7)Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем  по  данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

8) Продолжительность рассмотрения обращений (жалоб) заявителей или урегулирования споров не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы или возникновения спора. Указанный срок может быть продлен по взаимному согласию сторон, но не более чем на 15 дней по решению руководителя учреждения. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно с указанием причин продления.

9) Граждане могут сообщить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях и бездействиях специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и должностных лиц, в нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонам учреждения, а также по адресу: Индекс 671950,  Республика Бурятия, Закаменский район, г. Закаменск, ул.  Ленина, 20.

**5.Система оценки качества предоставления муниципальных услуг по музейному обслуживанию.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя | Нормативное значение показателя  (на  год) | Нормативный документ |
| 1. | Показ музейных предметов (публикация музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа из исторических и художественных фондов, из фондов естественной истории) | количество выставок (экспозиций) | Анализ статистических данных |
| 2. | Увеличение количества выставочных показов по отношению к предшествующему отчетному году | Количество стационарных, передвижных выставок | Анализ статистических данных |
| 3. | Создание и поддержка нормативных условий хранения и обеспечение безопасности музейного фонда | Количество предметов | Анализ статистических данных |
| 4. | Создание экспозиций (выставок) музеев (разработка научного содержания экспозиции, ее архитектурно-художественного решения и технического оснащения) | количество выставок (экспозиций) | Анализ статистических данных |
| 3. | Организация мероприятий (лекции,  музейные праздники и пр.) | Количество проведенных мероприятий и количество участников мероприятий | Анализ статистических данных |

Критерии оценки качества музейной услуги:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Качественное предоставление музейной услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан района;

3) оптимальность использования ресурсов музея;

4) удовлетворенность получателей услуг музейной деятельностью;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере музейной деятельности;

6) сохранность и пополнение музейных фондов.

Приложение 3

к постановлению главы

муниципального образования «Закаменский район»

№ \_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014г.

**Стандарт  
качества предоставления муниципальных услуг в сфере библиотечного обслуживания на территории муниципального образования «Закаменский район»**

**1. Общие положения**

1.1. Стандарт качества предоставления услуг в сфере библиотечного обслуживания распространяется на услуги, предоставляемые населению библиотеками Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования Закаменский район (далее ЦБС), и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области библиотечного обслуживания, финансируемых из бюджета муниципального образования «Закаменский район».

**2. Термины и определения применяемые в настоящем стандарте**

1. Библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование абонентам, а также осуществляющее другие библиотечные услуги;
2. Организация библиотечного обслуживания – обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, а так же проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения;
3. Библиографическое обслуживание: Обеспечение потребителей библиографической информацией;
4. Библиотечное дело - область деятельности по организации библиотечного обслуживания;
5. Библиотечный фонд (библиотечный - информационный фонд) – совокупность документных собраний библиотек, книжных палат, органов научно-технической информации, формируемая на основе распределения ответственности за собирание, хранение и использование документов и предназначенная для удовлетворения научных, образовательных и общекультурных потребностей пользователей;
6. Комплектование фонда – совокупность процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации произведений печати и др. документов, соответствующих потребностям пользователей библиотеки;
7. Библиографическая обработка - совокупность процессов формирования библиографической записи документа для представления его в библиотечных каталогах, библиографических указателях, списках и картотеках;
8. Библиотека сельского поселения - структурное подразделение ЦБС, работающее под руководством Межпоселенческой центральной библиотеки;
9. Библиотечное обслуживание - совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг;
10. Внестационарное библиотечное обслуживание - обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного абонемента и др;
11. Иформационные ресурсы - совокупность данных, организованных для эффективного получения достоверной информации;
12. Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.
13. Получатели услуги - население МО «Закаменский район», имеющее желание и возможность посетить (посещающее) библиотеки района с целью удовлетворения информационного запроса, культурного развития и духовного обогащения.
14. Централизованная библиотечная система, ЦБС - библиотечное объединение, представляющее собой целостное учреждение, функционирующее на основе общего управления, единого штата, фонда, организационного и технологического единства. ЦБС состоит из центральной библиотеки и библиотек сельских поселений.
15. Муниципальная услуга - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет средств бюджета муниципального образования «Закаменский район» и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере библиотечного обслуживания и информационного обеспечения.
16. **Требования к качеству оказания муниципальной услуги ЦБС**
    1. Содержание услуги:

* Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;
* Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки;
* Библиографическая обработка документов и создание каталогов;
* Предоставление консультационных и методических услуг;
* Организация мероприятий, выставок;
* Осуществление издательской деятельности.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с тарифами, утвержденными Советом депутатов района.

Получатели услуги: жители района.

Единицы измерения: документовыдача.

* 1. Перечень учреждений и отделов, предоставляющих услуги:
* Межпоселенческая центральная библиотека;
* Детская библиотека;
* 23 библиотеки сельских поселений.

1. **Административный регламент предоставления муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания населения МО «Закаменский район»**

Административный регламент по предоставлению муниципальных услуг по библиотечному обслуживанию населения (далее Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги (далее – услуга) и создания комфортных условий для ее получения и определяет порядок, сроки и последовательность действий при организации библиотечного обслуживания населения МО «Закаменский район» Республики Бурятия.

* 1. **Нормативно-правовое регулирование исполнения муниципальной услуги:**

1. Конституцией Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25.12.1993);
2. Федеральный закон «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 г. № 3612-1 («Российская газета», № 248, 17.11.1992; «Ведомости СНД и ВС РФ», 19.11.1992, № 46, ст.2615);
3. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 г. № 78 - ФЗ «О библиотечном деле» (в ред. от 22.08.2004, № 122-ФЗ, от 26.06.2007, № 118-ФЗ) («Собрание законодательства РФ», 02.01.95 г., № 1, ст.2; 2007, № 27, ст. 3213; «Российская газета», № 11-12, 17.01.95.);
4. Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» («Собрание законодательства РФ», 26.12.1994, № 35, ст. 3649);
5. Закон Республики Бурятия от 24 сентября 1996 года N 366-I «О библиотечном деле» (в ред. от 31.12.2002, № 193- III; от 07.12.2004 № 899- III; от 15.10.2007, № 2519-III) («Бурятия», № 201, 22.10.1996; «Ведомости Народного хурала РБ», № 15, 1996, с изменениями «Бурятия», № 189, 10.10.2007, Официальный вестник, № 76);
6. Приказ Министерства культуры Республики Бурятия от 10 июля 2008 г. № 003-413 «Стандарт «Качество бюджетных услуг в области культуры и искусства. Раздел 5 (организация библиотечного обслуживания);
7. ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;
8. ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
9. ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения;
10. ГОСТ 7.20-80 «СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-­технической информации»;
11. ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления;

В соответствии с действующим законодательством Учреждению при оказании услуги, регулируемой настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

* + 1. **Документы, регламентирующие деятельность муниципальных библиотек**

1. Устав Учреждения;
2. руководства; правила, инструкции, положения;
3. приказы руководителя Учреждения.

Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) ее оказания и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения. В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

* правила пользования;
* правила внутреннего трудового распорядка;
* трудовые, коллективный договоры;
* приказы руководителя;

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

* инструкции персонала Учреждения (должностные инструкции);
* инструкции по охране труда в Учреждении;
* инструкция о мерах пожарной безопасности в Учреждении;

Основными Положениями в Учреждении являются:

* положение о предоставлении платных услуг;
* положение по аттестации библиотечных работников;

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечной услуги, входят:

* инвентарные описи основных средств;

Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт составляют нормативную основу практической работы Учреждения.

В Учреждении следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

* 1. **Порядок предоставления муниципальной услуги**

1. Информация о муниципальной услуге предоставляется непосредственно в помещении Библиотеки, а также с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронной почты Межпоселенческой центральной библиотеки МО «Закаменский район», посредством размещения на официальном Интернет-сайте ЦБС, изданий библиографических, информационных материалов (путеводителей, буклетов, сборников и т.д.).
2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется ЦБС
3. Выполнение административных действий в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии со штатным расписанием, которое утверждается руководителем учреждения
4. Основные факторы качества, влияющие на выполнение услуг

* открытый доступ к сведениям о муниципальной услуге;
* документы, регламентирующие деятельность муниципальных библиотек, предоставляющих  услугу
* удобные условия и режим работы муниципальных библиотек, предоставляющих услугу (требования к месторасположению муниципальных библиотек, к помещениям);
* наличие специального технического оснащения муниципальных библиотек (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре);
* наличие требований к ресурсному обеспечению муниципальных библиотек;
* наличие информационного сопровождения деятельности муниципальных библиотек;
* укомплектованность муниципальных библиотек специалистами и их квалификация          (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);
* наличие требований к технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания;

* 1. **Требования к режиму работы муниципальных библиотек**

1. Местонахождение, контактный телефон Библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу.

* График работы Межпоселенческой центральной библиотеки:

Администрация

Понедельник – пятница 8.30 – 17.30

Обед – 12.00-13.00

выходной день – суббота, воскресенье

Отдел обслуживания взрослых пользователей

Понедельник – суббота с 9.00- 19.00

без обеда

выходной день - воскресенье

Детское отделение – 9.00 – 18.00

Понедельник – суббота с 9.00- 18.00

без обеда

выходной день – воскресенье

* График работы библиотек сельских поселений определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего распорядка). Допускается работа в праздничные и выходные дни.
* Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Адрес | Телефон |
| Структурные подразделения библиотечной системы МБУК «Централизованная библиотечная система» МО «Закаменский район» | | |
| Межпоселенческая центральная библиотека | г. Закаменск, ул. Ленина, 18 «а» | 4-53-81, 4-34-44  электронный адрес:  rcibs671950@mail.ru |
| Детская библиотека | г. Закаменск, ул. Ленина, 18 «а» |
| Библиотека «Баянгольского» СП | с. Баянгол, ул. Луговая, 8 |  |
| Библиотека «Бортойского» СП | у. Бортой, ул. Центральная, 5 |  |
| Библиотека «Бургуйского» СП | у. Бургуй, ул. Наринская, 8 |  |
| Библиотека «Далахайского» СП | у. Далахай, ул. Центральная, 9 |  |
| Библиотека «Дутулурского» СП | у. Дутулур, ул. Дутулурская, 60 |  |
| Библиотека «Енгорбойского» СП | у. Енгорбой, ул. Клубная, 1 |  |
| Библиотека «Ехэ-Цакирского» СП | у. Ехэ-Цакир, ул. Центральная, 51 |  |
| Библиотека «Михайловского» СП | У. Михайловка, ул. | 95-1-91 |
| Библиотека «Мылинского» СП | у. Мыла, ул. Центральная, 3 |  |
| Библиотека «Нуртинского» СП | у. Нурта, ул. Школьная, 1 |  |
| Библиотека «Санагинского» СП | у. Санага, ул. Советская, 7 |  |
| Библиотека «Улекчинского» СП | у. Улекчин, ул. Центральная, 1 |  |
| Библиотека «Улентуйского» СП | у. Улентуй, ул. Центральная, 3 |  |
| Библиотека «Усть-Бургалтайского» СП | 1. у. Усть-Бургалтай, ул. Заречная, 3 |  |
| Библиотека «Утатайского» СП | у. Утата, ул. Центральная, 5 |  |
| Библиотека «Хамнейского» СП | с. Хамней, ул. Ленина, 18 |  |
| Библиотека «Харацайского» СП | с. Харацай, ул. Школьная, 11 |  |
| Библиотека «Холтосонского» СП | с. Холтосон, ул. Комсомольская, 6 «а» |  |
| Библиотека «Хужирского» СП | у. Хужир, ул. Центральная, 1 |  |
| Библиотека «Хуртагинского» СП | у. Хуртага, ул. Центральная, 37 «а» |  |
| Библиотека «Цаган-Моринского» СП | у. Цаган-Морин, ул. Октябрьская, 40 |  |
| Библиотека «Цакирского» СП | с. Цакир, ул. Почтовая, 15 |  |
| Библиотека «Шара-Азаргинского» СП | у. Шара-Азарга, ул. Центральная, 76 |  |

* 1. **Требования к технологии оказания муниципальной услуги**
     1. В соответствии с содержанием бюджетной услуги услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя:

1. обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включающему в себя:

* книжный фонд;
* фонд периодики;
* медиафонд (информационные ресурсы на аудио-, видео-, электронных носителях, виниловых дисках);

1. проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.
   * 1. Все получатели муниципальной услуги имеют право доступа в муниципальные библиотеки и право свободного выбора библиотеки в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют получатели муниципальной услуги, нарушившие правили пользования и поведения в библиотеке, утвержденные руководителем.

Получатели муниципальной услуги имеют право:

* стать пользователями муниципальной библиотеки по предъявлении документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет – на основании документов, предоставляемых их родителями или законными представителями;
* бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
* бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
* участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых муниципальными библиотеками, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории получателей муниципальной услуги;
* пользоваться другими видами муниципальной услуги, в том числе платными, перечень которых определяется перечнем платных услуг.
  + 1. Пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и (или) физических недостатков, могут получать документы из фондов муниципальных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, в т.ч. через доставку информации на дом.
    2. Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечить быстроту получения интересующей пользователя информации, а также возможность ее получения из различных источников.
    3. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.
    4. Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.
    5. Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.
    6. Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

* 1. **Требования к ресурсному обеспечению муниципальных услуг**

Основными факторами, влияющими на оказание муниципальной услуги, является достаточное ресурсное обеспечение.

* + 1. Документный (библиотечный) фонд:
* объем фонда должен соответствовать рекомендуемойкнигообеспеченности для городов – 5-7 томов на одного жителя;
* поступление новой литературы – 250 книг на 1000 жителей в год;
* объем фонда периодических изданий из расчета 10 изданий на 1000 жителей;
* фонд звукозаписей и видеозаписей – из расчета 20 и 4 соответственно на 1000 жителей.
* Не менее 30% фонда должна составлять литература для жителей в возрасте до 14 лет.

Библиотека должна обеспечивать сохранность фонда путем создания нормативного режима хранения, реставрации и консервации библиотечных фондов.

* + 1. Для качественного обслуживания пользователей библиотеки должны быть укомплектованы необходимыми техническими средствами:
* компьютерная техника;
* копировально-множительная техника;
* стеллажи для хранения книг;
* столы и стулья;
* стеллажи - шкафы для книжных выставок;
* иное оборудование.

Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование оборудования библиотек должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

* 1. **Требования к информационному обеспечению получателей муниципальных услуг**

* + 1. Библиотеки обязаны довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.
    2. Информация об оказываемых муниципальных услугах должна находиться непосредственно в помещениях библиотек, а также должна доводиться до получателей посредством электронного информирования и средствами массовой информации.
    3. Информация должна быть размещена заранее.
    4. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы библиотек должны размещаться при входе в здание библиотеки.
    5. Пользователь вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах.
    6. В каждой библиотеке должны иметься информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к пользователю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями граждан, прейскурант платных услуг.
    7. В каждом учреждении должна размещаться информация о Правилах пользования библиотекой, правах и обязанностях потребителя.
    8. Пользователь вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами библиотек.
    9. Информация о деятельности библиотек, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.
    10. В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:
* перечень основных услуг, предоставляемых библиотеками;
* характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
* наименования государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать государственные услуги;
* возможность влияния пользователя на качество услуги;
* адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников библиотек  с пользователями;
* возможность получения оценки качества услуги со стороны пользователя;
* правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.
  + 1. Библиотеки должны иметь книгу обращений, которая должна выдаваться по первому требованию пользователя.

* 1. **Требования к срокам оказания муниципальных услуг.**

Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

* предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда производится в зависимости от спроса на него в срок от 10 до 30 дней;
* предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится в течение рабочего дня.

Объем услуг по библиотечному обслуживанию населения оценивается числом пользователей за год и количеством книговыдач.

* 1. **Требования к квалификации персонала муниципальных библиотек**

Учреждение должно располагать необ**х**одимым числом специалистов из расчета трудозатрат на основе «Межотраслевых норм» в соответствии со штатным расписанием.

* + 1. Каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него обязанностям.
    2. Не менее 50% штатного персонала должны быть дипломированными специалистами с библиотечным образованием.
    3. Квалификация сотрудников должна быть подтверждена регулярным прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации или в иных формах, не реже одного раза в пять лет, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке.
    4. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Информация о должностных обязанностях сотрудников и их квалификации должна быть доступна потребителю.
    5. При оказании услуг персонал организации должен проявлять к потребителям максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

* 1. **Требования к условиям размещения муниципальных библиотек**

Муниципальные библиотеки должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

* + 1. По размерам и состоянию помещения 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 (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).
    2. Площадь, занимаемая муниципальной библиотекой, должна обеспечивать размещение персонала, потребителей услуг и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.
    3. Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.
    4. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.
    5. Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или от­ремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

**4.10. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения**

* + 1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:
  + полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;
  + результативность предоставления услуги в сфере библиотечного обслуживания по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.
    1. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:
  + своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;
  + создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;
  + оптимальность использования ресурсов библиотек;
  + удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;
  + отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.
  + информационное сопровождение
  + ответственность за качество оказаний услуг
  + контроль за деятельностью организации, предоставляющей услуги

1. **Система индикаторов качества муниципальной услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Индикаторы качества | Нормативное значение показателя (за 1 год) | Нормативный документ |
| 1. | Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки | количество посещений,  документовыдача | Анализ статистических данных |
| 2. | Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки:   * комплектование фонда | количество новых поступлений,  обновляемость книжного фонда | Анализ статистических данных |
| 3. | Увеличение количества библиографических записей в сводном электронном каталоге | количество записей | Анализ статистических данных |
| 4. | Предоставление консультационных и методических услуг:   * Количество участников мероприятий * Количество разработанных документов * Количество проведенных консультаций (семинары, стажировки и т.д.) | Человек  Штук  Штук | Анализ статистических данных |
| 5. | Организация мероприятий | Количество участников мероприятий  Количество проведенных мероприятий | Анализ статистических данных |
| 6. | Издательская деятельность | Количество экземпляров изданий,  Объем тиража | Анализ статистических данных |

Приложение 4

к постановлению главы

муниципального образования «Закаменский район»

№ \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014г.

**Стандарт  
качества предоставления муниципальных услуг МАОУ ДОД «Закаменская детская школа искусств»**

**1. Общие положения**

Стандарты качества муниципальных услуг, оказываемых образовательным учреждением в сфере культуры и искусства (далее – стандарт) устанавливают обязательные требования к качеству предоставляемых муниципальных услуг в сфере культуры и искусства в интересах получателя услуги, включающие характеристики процесса, условия, содержание и результат оказания данной услуги.

Настоящий стандарт распространяется на муниципальные услуги, оказываемые населению муниципальным автономным образовательным учреждением дополнительного образования детей «Закаменская детская школа искусств» за счет средств бюджета муниципального образования «Закаменский район».

**2. Термины и определения**

Образовательное учреждение в сфере культуры и искусства – учреждение, осуществляющее образовательный процесс в области культуры и искусства, то есть реализующее одну или несколько [образовательных программ](http://www.pandia.ru/text/category/obrazovatelmznie_programmi/) и (или) обеспечивающее содержание и воспитание обучающихся, воспитанников.

Образовательная программа – это комплекс образовательных услуг, нацеленный на изменение образовательного уровня или профессиональной подготовки потребителя и обеспеченный соответствующими ресурсами образовательного учреждения.

Основные образовательные программы основного общего образования в области культуры - деятельность, направленная на реализацию прав граждан на образование, на формирование общей культуры, духовно-нравственное, гражданское, социальное, личностное и интеллектуальное развитие обучающихся, их саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающие социальную успешность, развитие творческих, физических способностей, сохранение и укрепление здоровья обучающихся посредством получения основного общего образования в области искусств и культуры.

Дополнительные образовательные программы для детей в области культуры – деятельность, направленная на удовлетворение потребностей получателя услуги в самосовершенствовании, познании и творчестве, развитии интеллектуальных и творческих способностей, достижении творческих побед и успехов соответственно способностям и осуществления их подготовки к поступлению в образовательные учреждения, реализующие профессиональные образовательные программы в области искусств.

Результат муниципальной услуги - результат деятельности образовательного учреждения в сфере культуры и искусства, удовлетворяющий соответствующую потребность получателя муниципальной услуги.

Процесс предоставления услуги – совокупность действий, выполняемых образовательным учреждением в сфере культуры и искусства при непосредственном контакте с потребителем услуги при реализации результата услуги с помощью различных форм образования.

Показатель качества муниципальной услуги - количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих её способность удовлетворить потребности получателя.

Контроль качества муниципальной услуги - деятельность по определению значений показателей качества (процесса предоставления услуги).

Оценка качества услуги (процесса предоставления услуги): количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса предоставления услуги) установленным требованиям.

**3. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги**

**3.1. Содержание муниципальной услуги**

Образовательные услуги, направленные на решение следующих основных задач:

- реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ: музыкальное искусство (инструментальное исполнительство, вокально-хоровое исполнительство, фольклорное творчество); изобразительное искусство (декоративно-прикладное искусство, живопись); хореографическое искусство;

- реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ: музыкальное искусство (фортепиано); изобразительное искусство (живопись);

- организация мероприятий: фестивали, конкурсы, концерты, выставки.

Услуги предоставляются бесплатно, частично-платной, платной основе.

**4. Административный регламент на предоставление муниципальных услуг МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ»**

Административный регламент  (далее - регламент) по предоставлению муниципальной услуги дополнительного образования  в сфере культуры и искусства (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, наиболее полного удовлетворения социального заказа детей и их родителей, создания комфортных условий для участников образовательного процесса, определения последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

**4.1.Нормативно-правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление Услуги:**

- Конституция Российской Федерации.

-  Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании».

- Закон Российской Федерации от 16.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления».

- Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного  
образования детей, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233.

Лицензия на право осуществления образовательной деятельности по образовательным программам, указанным в приложении к лицензии;

 Свидетельство о государственной аккредитации;

 Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;

 Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе юридического лица;

 Устав МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ»;

 Правила внутреннего трудового распорядка МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ»;

 Локальные акты МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ».

**4.2. Местонахождение, график работы**

Местонахождение муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Закаменская детская школа искусств»(юридический и фактический адрес): 671950 Республика Бурятия, Закаменский район г. Закаменск ул. Крупской, 26-а; Санагинский филиал расположен по адресу: 671932 Республика Бурятия, Закаменский районс. Санага, ул. Советская, 13.

График работы МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» с 8.00 до 20.00, выходной день – воскресенье.

**4.3.Порядок предоставления муниципальной услуги дополнительного образования в сфере культуры и искусства**

Прием в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ», перевод, окончание и отчисление

1. Получателями муниципальной услуги являются дети в возрасте преимущественно от 7 до17 лет.

2.В качестве заявителей на муниципальную услугу выступают родители или законные представители детей.

3.Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1. Для получения муниципальной услуги в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» родители (законные представители) при предъявлении паспорта подают заявление о приеме ребенка. Форма заявления приведена в Приложении 1, к заявлению прилагаются:

       медицинская справка о состоянии здоровья ребенка;

       копия свидетельства о рождении ребенка;

       справка с места жительства и о составе семьи.

2. Администрация МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ»  должна сообщить родителю (законному представителю) о дате проведения и содержании вступительного испытания либо в момент приема заявления, либо не позднее 10 дней с момента приёма заявления по контактным данным, оставленным родителями (законным представителем).

3. Администрация МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» должна после проведения вступительного испытания разместить в течение 10 дней в свободном доступе в своем помещении или сообщить по контактному номеру результаты прошедших испытаний.

4. По результатам приемных испытаний директором учреждения издается приказ о зачислении поступающих в число обучающихся. Зачисление обучающихся производится с 1 сентября.

5.При приеме гражданина в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ»  последнее обязано ознакомить учащегося и (или) его родителей (законных представителей) с Уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению.

Обучение в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ»  осуществляется в одновозрастных и разновозрастных группах и объединениях по интересам.

Комплектование контингента учащихся производится администрацией МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» по согласованию с Учредителем в срок до 15 сентября предстоящего учебного года на конкурсной основе по результатам вступительных экзаменов.

При переходе ребенка из другой школы в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ», при согласии директора школы и имеющейся возможности, законные представители учащихся предоставляют заявление на имя директора МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ», индивидуальный план учащегося, справку о четвертных и текущих оценках ребенка из бывшей школы, после контрольного прослушивания или просмотра художественных работ.

Между МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» и законными представителями поступившего ребенка заключается договор (Приложение 2).

При поступлении ребенка в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ»  его законные представители обязаны ознакомиться с Уставом МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ», образовательными программами по предметам в соответствии с учебным планом.

Перевод учащихся в следующий класс по итогам учебного года осуществляется Приказом директора МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» на основании решения Педагогического совета.

Учащиеся, не сдавшие по причине болезни или другой уважительной причине экзамены, на основании решения Педагогического совета могут быть оставлены на повторный год обучения либо переведены в следующий класс условно.

На период болезни и санаторно-курортного лечения за учащимся сохраняется место в МОУ ДОД «ДШИ».

Учащиеся, окончившие МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» и успешно сдавшие выпускные экзамены, на основании Положения об итоговой аттестации и Приказа по МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ»  получают свидетельства об окончании МАОУ ДОД «Закаменской ДШИ» установленного образца.

Учащимся, заболевшим в период выпускного экзамена, при условии удовлетворительной успеваемости, Свидетельства об окончании МАОУ ДОД «Закаменской ДШИ» выдаются с учетом итоговых оценок и медицинской справки, на основании Положения об итоговой аттестации и Приказа директора МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ».

Учащимся, не сдавшим выпускные экзамены по одному или нескольким предметам, может быть выдана справка об успеваемости по предметам, пройденным за время обучения в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ».

* **Учебный год**

Учебный год в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» начинается 1 сентября и заканчивается 30 мая.

Продолжительность четвертей и школьных каникул определяются МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» самостоятельно с учетом сроков, установленных для общеобразовательных школ.

* **Расписание и режим уроков и занятий**

Расписание уроков и занятий в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» с учетом возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм составляется заместителем директора по учебно-воспитательной работе и утверждается директором МАОУ ДОД «ДШИ».

В МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» устанавливается следующий режим уроков:

  предельная недельная нагрузка учащихся устанавливается в соответствии с учебным планом;

  ежедневное количество уроков определяется расписанием индивидуальных и групповых уроков, утвержденных директором МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ»;

  режим работы МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ»: с 8.00 ч. до 20.00 ч.

Единицей измерения учебного времени и основной формой организации учебного процесса в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» является урок.

Продолжительность одного урока (академического часа) – 40 минут.

Продолжительность одного занятия для подготовительной группы – не более 35 минут.

В случае необходимости администрация МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» вправе утверждать расписание со спаренными уроками, включая короткий перерыв между академическими часами и более длительный перерыв между парами уроков.

Расписание индивидуальных занятий составляется преподавателями  и утверждается заместителем директора по УВР. Основное требование – создание наиболее благоприятного режима обучения и отдыха детей.

* Организация учебного процесса

Для ведения образовательного процесса и полноценного усвоения учащимися учебного материала в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» в соответствии с образовательными программами и учебными планами установлены следующие виды работ:

       групповые и индивидуальные занятия;

       самостоятельная (домашняя) работа;

       контрольные мероприятия;

       культурно-просветительские мероприятия;

       внеурочные классные мероприятия.

Домашние задания даются с учетом педагогических требований, психофизических и индивидуальных особенностей обучающегося.

В МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» установлена пятибалльная система оценок.

Контрольные мероприятия проводятся в соответствии с учебными планами и программами. Необходимость, форма и сроки проведения контрольных мероприятий определяются Педагогическим советом и утверждаются директором МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» в годовом Перспективном плане работы школы.

Обучение в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» завершается экзаменами. Порядок выпуска учащихся определяется Положением об итоговой аттестации выпускников.

* Учреждение дополнительного образования детей должно быть оснащено специальным оборудованием, инвентарем, инструментами, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям Стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

**4.4.Порядок информированияо предоставлении муниципальной услуги**

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

        посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации;

        посредством размещения в сети Интернет;

        с использованием средств телефонной связи.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать сведения:

-   о порядке предоставления муниципальной услуги;

о порядке предоставления консультаций для детей и их родителей (законныхпредставителей);

        о перечне документов для предоставления муниципальной услуги;

        о должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

        о сроках и времени получения муниципальной услуги.

Сведения об информационных материалах должны быть размещены на стендах в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ», а также в сети Интернет на официальном сайте.

Должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является директор МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ».

**4.5. Сроки исполнения муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется с момента приема ребенка в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» до окончания обучения по курсу образовательной программы (или в случае до его отчисления из учреждения).

Сроки предоставления муниципальной услуги устанавливаются в соответствии с Типовым Положением об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации № 233 от 07.03.1995, лицензией, учебным планом и Уставом, образовательными программами муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Закаменская детская школа искусств» и составляют срок обучения от 1 года до 7 лет в зависимости от сроков реализации программ дополнительного образования.

Прекращение исполнения предоставления муниципальной услуги МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» производится:

        по окончании обучения;

        по устному или письменному заявлению детей или их родителей (законных представителей);

        по медицинским показаниям;

        по решению Педагогического совета МАОУ ДОД «Закаменская

ДШИ» по следующим основаниям: неуспеваемость учащегося по двум или более предметам,  в случае грубых нарушений уставных требований и правил поведения, предъявляемых к обучающимся.

Требования к удобству и комфорту мест исполнения муниципальной услуги, в том числе к размещению и оформлению помещений, оборудованию мест ожидания заявителей, к оформлению входа в здание должны соответствовать  Санитарно-эпидемиологическим требованиям к учреждениям дополнительного образования детей СанПиН 2.4.4.1251- 03.

**3.6. Результаты оказания услуги**.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является получение документа установленного образца, подтверждающего получение соответствующей муниципальной услуги в полном объёме.

Отказ в предоставлении муниципальной  услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

        несоответствие ребенка возрастной группе потребителей услуги;

        предоставление заявителем документов, содержащих противоречивые сведения или не соответствующих требованиям, установленным действующим законодательством;

        медицинское заключение,  препятствующее обучению ребенка в МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ»;

        неудовлетворительный результат при прохождении вступительных испытаний.

**3.7. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги**

1) Текущий контроль за порядком предоставления и качеством исполнения муниципальной услуги осуществляется Отделом культуры Закаменского района, администрацией МАОУ ДОД  «Закаменская ДШИ».

1. Текущий контроль за порядком предоставления и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя:

проведение проверок соблюдения и исполнения руководителем МАОУ ДОД «Закаменская ДШИ» действующего законодательства, положений настоящего регламента;

-  контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

3)Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов учреждения.

4)По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5)Специалисты учреждения, директор, ответственные за организацию и проведение мероприятия, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

**3.8. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе оказания муниципальной услуги**

1) Получатели услуги (заявители) имеют право на обжалование принятых в ходе предоставление муниципальной услуги решений, действий и бездействий ответственных специалистов у руководства учреждения, в вышестоящих органах или в судебном порядке.

2) Заявители в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывают либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответы, уведомления о переадресации обращений, излагают суть предложения, заявления или жалобы, ставят личную подпись и дату.

3) К обращению (жалобе) могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

4) Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5) Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6) Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем  по  данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

7)  Продолжительность рассмотрения обращений (жалоб) заявителей или урегулирования споров не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы или возникновения спора. Указанный срок может быть продлен по взаимному согласию сторон, но не более чем на 15 дней по решению руководителя учреждения. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно с указанием причин продления.

8) Граждане могут сообщить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях и бездействиях специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонам учреждения, а также по адресу: Индекс 671950,  Республика Бурятия, Закаменский район, г. Закаменск, ул. Крупской, 26а.

**5.  Система оценки качества  муниципальных услуг по организации и предоставления  дополнительного  образования  в сфере  культуры**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N  п/п | Наименование показателя | Нормативное  значение   показателя  (за 1 год) |
| 1 | Сохранение контингента обучающихся в течение учебного года (доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении) | В пределах 95 - 100% |
| 2 | Выполнение учебных программ | Не менее 80% по каждой учебной программе |
| 3 | Количество учащихся, принимающих участиев     конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках  разных уровней к общему количеству учащихся | Не менее 10 % |
| 4 | Поступление выпускников в профильные ссузы или вузы к общему количеству выпускников в год | 0,5% |
| 5 | Количество концертов и выставок учащихся и  преподавателей | Не менее  15 |
| 6 | Количество преподавателей, имеющих высшую    квалификационную категорию, к общей численности педагогических работников | Не менее 70% |
| 7 | Доля педагогов, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет, от общего числа педагогов | 100% |

Критерии оценки качества услуги дополнительного образования в области культуры:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями еепредоставления;

- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

- доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- расширение знаний учащихся учреждений дополнительного образования;

- развитие творческих способностей учащихся;

- самореализация и самовоспитание учащихся;

- создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;

- организации содержательного досуга и занятости учащихся;

- результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

Приложение 1

к стандарту качества предоставления

муниципальных услуг

МАОУ ДОД «Закаменская

детская школа искусств»

Директору МАОУ ДОД

«Закаменская детская школа искусств»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу принять в число учащихся Закаменской детской школы искусств моего сына (дочь) по классу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия (ребенка) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Год, месяц и число рождения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наличие музыкального инструмента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В какой общеобразовательной школе обучается №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Класс \_\_\_\_\_\_ Смена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Классный руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон классного руководителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Сведения о родителях**

**Отец:**

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Занимаемая должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Телефон домашний \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ служебный\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Мать:**

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Занимаемая должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Телефон домашний \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ служебный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Другие родственники \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2

к стандарту качества предоставления

муниципальных услуг

МАОУ ДОД «Закаменская

детская школа искусств»

**Договор**

**с родителями (законными представителями) обучающегося**

**Муниципального автономного образовательного учреждения**

**дополнительного образования детей**

**«Закаменская детская школа искусств»**

г. Закаменск «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г.

Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Закаменская детская школа искусств», действующее на основании Устава, Лицензии на образовательную деятельность Серия 03Л01 № 0000444 от «6»

июня 2013 года, выданной Министерством образования и науки Республики Бурятия сроком бессрочно, в лице директора Будаевой Валентины Анатольевны (далее по тексту договора – Исполнитель, Учреждение) с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Ф.И.О. родителя (законного представителя)

(далее по тексту договора – Заказчик) и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. несовершеннолетнего)

(далее по тексту – Потребитель), с другой стороны, при совместном упоминании именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. **Предмет договора**

Исполнитель обязуется зачислить ребенка в ДШИ на основании Устава Учреждения, нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность Учреждения, медицинского заключения и обеспечить его обучение и воспитание в рамках образовательных программ и нормативов, а Заказчик (законные представители) обязуется исполнять условия настоящего договора.

**2. Обязанности сторон**

* 1. **Исполнитель обязуется:**
  + создать благоприятные условия для творческого, нравственного, эмоционального развития личности обучающегося, всестороннего развития его способностей;
  + гарантировать защиту прав и свобод личности обучающегося;
  + нести ответственность за жизнь и здоровье обучающегося во время образовательного процесса, соблюдение установленных санитарно-гигиенических норм, правил и требований;
  + гарантировать разработку каждому обучающемуся индивидуального образовательного маршрута по освоению им дополнительной образовательной программы при условии его добросовестного отношения к занятиям;
  + предоставить возможность получения обучающемуся доступной информации и материалов для учебной работы и дополнительного образования;
  + преподаватели ДШИ обязуются выполнять учебный план (в случае болезни педагога доработка часов гарантируется);
  + предоставляет родителям (законным представителям) возможность ознакомиться с ходом и содержанием образовательного процесса в ДШИ, итогами успеваемости обучающегося.
  1. **Заказчик (законные представители) обязуется:**
  + соблюдать Устав Учреждения, Правила внутреннего распорядка Учреждения, другие локальные акты Учреждения, а также настоящий договор;
  + создать благоприятные условия для выполнения творческих заданий и самообразования;
  + нести ответственность за обеспечение ребенка необходимыми материальными средствами для успешного обучения и воспитания в Учреждении;
  + отслеживать неукоснительное выполнение обучающимся всех требований образовательного процесса;
  + обеспечить своевременную явку обучающегося на занятия;
  + своевременно предоставлять Учреждению всю необходимую информацию об обучающемся;
  + своевременно информировать Учреждение о болезни обучающегося или его отсутствии, подтверждая причину отсутствия справкой из медицинского учреждения либо своим заявлением;
  + взаимодействовать с Учреждением по всем направлениям воспитания и обучения обучающегося;
  + нести всю полноту ответственности вместе с обучающимся за все нарушения Устава, Правил внутреннего распорядка, требований образовательного процесса;
  + присутствовать на занятиях только с разрешения преподавателя и директора Учреждения;
  + посещать собрания, заседания и другие мероприятия, проводимые для родителей преподавателями и администрацией Учреждения;
  + в случае прекращения занятий обучающимся в Учреждении известить преподавателя о причинах ухода ребёнка из учреждения (предоставить заявление);
  + нести материальную ответственность согласно Гражданскому кодексу РФ за ущерб, причиненный Учреждению по вине обучающегося;
  + предоставлять преподавателю медицинскую справку из Детской поликлиники, разрешающую заниматься в Учреждении.

**3. Права сторон**

* 1. **Исполнитель имеет право:**
  + Определять программу развития Учреждения, содержание, формы и методы образовательной работы, корректировать учебный план, выбирать рабочие программы, курсы, учебно-методические пособия.
  + Устанавливать режим работы Учреждения (расписание занятий, их сменность, продолжительность учебной недели и т.п.) в соответствии с уставом образовательного учреждения.
  + Поощрять обучающегося или применять меры дисциплинарного взыскания в соответствии с уставом образовательного учреждения и правилами поведения обучающегося.
  1. **Заказчик имеет право:**
  + Участвовать в управлении Учреждения в соответствии с его Уставом.
  + Получать квалифицированную помощь по вопросам воспитания и обучения.
  + На ознакомление с Уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, локальными актами, регламентирующими организацию образовательного процесса.
  + На защиту прав и интересов детей.
  + Созывать родительские собрания.
  + Оказывать Учреждению благотворительную помощь на развитие образования, материальной поддержки учреждения, выпуск учебных изданий и средств обучения, проведение конкурсов, фестивалей, смотров.

**4. Ответственность сторон**

4.1. Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение условий настоящего договора в соответствии с действующим законодательством.

1. **Прочие условия**
   1. 5.1. Условия, на которых заключен настоящий договор, могут быть изменены либо по соглашению сторон, либо в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
   2. 5.2. Заказчик вправе расторгнуть договор при условии оплаты Учреждению фактически понесенных им расходов.
   3. 5.3. Настоящий договор может быть расторгнут в одностороннем порядке по инициативе Учреждения в случае пропуска занятий обучающимся без уважительных причин, подтвержденных документально, сроком более двух месяцев.
   4. 5.3. Учреждение вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае нарушения Заказчиком срока оплаты, установленного пунктом 3.2. настоящего Договора, более чем на один месяц.

**6. Срок действия договора**

5.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания и действует до «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г.

5.2. В случае если ни одна из сторон не заявляет о расторжении договора, он пролонгируется ежегодно, вплоть до выпуска ребенка из Учреждения.

5.3. Вносимые изменения и дополнения в условия договора рассматриваются сторонами в недельный срок и оформляются дополнительным соглашением.

**6. Юридические адреса, адреса регистрации физических лиц, реквизиты,подписи сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**  Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Закаменская детская школа искусств»  Адрес: 671950, Республика Бурятия  г. Закаменск, ул. Крупской 26 а  ОГРН 1020300632626  ИНН 0307009500  КПП 030701001  л/с 30026Щ16090  р/с 40701810700001000007 в ГРКЦ НБ Банка России г. Улан-Удэ  БИК 048142001  Тел. 8(30137)4-54-51  Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Будаева В.А./  м.п. | **Заказчик:**  **Ф.И.О.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  Дата рождения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Паспорт: серия \_\_\_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_\_\_\_  дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, орган выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Тел.: **(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**  (подпись) (расшифровка подписи) |