



АДМИНИСТРАЦИЯ ЕТКУЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ _____
с. Еткуль

Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры и молодежной политики администрации Еткульского муниципального района

В соответствии с постановлением администрации Еткульского муниципального района от 01.09.2009 г. №489 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг»,

администрация Еткульского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальных услуг по реализации дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ и дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных, общеразвивающих программ (Приложение 1).

2. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги по музейному обслуживанию населения Еткульского муниципального района (Приложение 2).

3. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги по организации и проведению различных по форме и тематике культурных мероприятий: конкурсов, смотров, фестивалей, выставок, презентаций, театрализованных мероприятий, ярмарок изделий прикладного искусства и других мероприятий по всем направлениям самодеятельного творчества (Приложение 3).

4. Отделу информационных технологий администрации Еткульского муниципального района (Марфина С.В.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и на официальном сайте администрации Еткульского муниципального района в сети Интернет.

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы Еткульского муниципального района Г.С.Ямгурову.

Глава Еткульского муниципального района

Ю.В. Кузьменков

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главы
Еткульского муниципального района

Г.С.Ямгурова

Начальник финансового управления
администрации Еткульского
муниципального района

Т.В. Неделко

Начальник экономического отдела
администрации Еткульского
муниципального района

В.В. Мельник

Начальник юридического отдела
администрации Еткульского
муниципального района

О.А. Кудрявцева

Приложение 1
к постановлению администрации
Еткульского муниципального района
№ _____

Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг по реализации
дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ и реализации
дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных, общеразвивающих программ

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта: управление культуры и молодёжной политики администрации Еткульского муниципального района (далее – Управление культуры).

2. Область применения стандарта:

Настоящий стандарт распространяется на предоставление муниципальной услуги по реализации дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ и реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных, общеразвивающих программ учреждениями дополнительного образования, подведомственными Управлению культуры, устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления услуги. Стандарт качества муниципальных услуг в части требования к материально-техническому оснащению утверждается в объеме, предусмотренном в пределах средств местного бюджета.

3. В настоящем стандарте используются термины и определения:

муниципальная услуга - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счёт бюджета Еткульского муниципального района и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательство органов местного самоуправления Еткульского муниципального района по обеспечению возможности получения населением бюджетных услуг в определённых объёмах и определённого качества.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг:

- 1) **Конвенция** о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- 2) **Конституция** Российской Федерации;
- 3) Федеральный **закон** от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- 4) Федеральный **закон** от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- 5) Федеральный **закон** от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- 6) Федеральный **закон** от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- 7) Федеральный **закон** от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- 8) **Закон** Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- 9) **Постановление** Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 N 966 "О лицензировании образовательной деятельности";
- 10) **Постановление** Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

11) **Приказ** Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 N 1008 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";

12) **Приказ** Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. N 162 "Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства "Народные инструменты" и сроку обучения по этой программе";

13) **Приказ** Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. N 163 "Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства "Фортепиано" и сроку обучения по этой программе";

14) **Постановление** Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 4 июля 2014 года N 41 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей";

15) **Постановление** Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 N 41 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организации дополнительного образования детей";

16) Устав Еткульского муниципального района от 25 мая 2005 г. № 14, утвержденный постановлением Собрания депутатов Еткульского муниципального района;

17) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, Еткульского муниципального района, касающиеся вопроса предоставления муниципальных услуг по реализации дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ и реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных, общеразвивающих программ.

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг:

- 1) наличие в свободном доступе сведений о муниципальных услугах;
- 2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- 3) условия размещения и режим работы Учреждения;
- 4) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг;
- 5) наличие систем внутреннего и внешнего контроля за оказанием муниципальных услуг Учреждением;
- 6) наличие здания или помещения на праве оперативного управления, собственности, аренды, безвозмездной аренды, пригодного для оказания муниципальных услуг Учреждением;
- 7) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности помещения, пригодного для предоставления муниципальной услуги;
- 8) наличие преподавательского состава с высшим профессиональным или средним профессиональным образованием;
- 9) наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию муниципальных услуг.

II. Требования к качеству оказания муниципальных услуг

1. Качество услуги по реализации дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ и реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных, общеразвивающих программ.

1.1. Сведения об услуге:

Полное наименование: «Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ», «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных, общеразвивающих программ», предоставляемая населению Еткульского муниципального района муниципальными учреждениями дополнительного образования, подведомственными Управлению культуры, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

Муниципальные услуги могут быть оказаны всем желающим в возрасте: с 5 лет до 18 лет по дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программе;

с 6,5 лет до 18 лет по дополнительной общеобразовательной предпрофессиональной, общеразвивающей программе в области культуры, независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

Единица измерения муниципальной услуги - человеко-часы.

Описание результата предоставления муниципальной услуги по предоставлению дополнительного образования:

освоение дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ завершается итоговой аттестацией выпускников;

освоение дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ завершается итоговой аттестацией обучающихся.

Порядок и условия проведения итоговой аттестации обучающихся регламентируются локальным нормативным актом учреждения дополнительного образования.

Выпускникам после прохождения ими итоговой аттестации, завершающей освоение дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ выдается свидетельство установленного образца, утвержденного учреждением дополнительного образования.

Выпускникам после прохождения ими итоговой аттестации, завершающей освоение дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ, выдается заверенное печатью учреждения дополнительного образования свидетельство об освоении этих программ по форме, установленной Федеральными органами исполнительной власти.

Учреждение дополнительного образования вправе выдавать лицам, освоившим образовательные программы, по которым не предусмотрено проведение итоговой аттестации, документы об обучении по образцу и в порядке, установленном учреждением.

Требования к доступности муниципальной услуги.

Получателям муниципальной услуги гарантируется ее предоставление в течение всего календарного года. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора обучающимися направлений деятельности.

Выбор потребителем муниципальной услуги и организации дополнительного образования строится на добровольной основе.

Основанием для приостановления муниципальной услуги является заявление родителя (законных представителей).

Место за получателем услуги в Учреждении сохраняется в следующих случаях:

- 1) на период болезни ребенка или родителей (законных представителей);
- 2) санаторно-курортного лечения ребенка;
- 3) в иных случаях отсутствия ребенка по уважительным причинам, подтвержденным документально.

Муниципальная услуга включает в себя реализацию и освоение дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ и дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ.

Виды деятельности, обеспечивающие оказание муниципальных услуг каждым конкретным учреждением, определяются уставом Учреждения.

Учреждение обеспечивает предоставление муниципальных услуг потребителям услуги при наличии соответствующей лицензии на ведение образовательной деятельности.

1.2. Деятельность учреждения осуществляется в соответствии со следующими документами:

- 1) устав учреждения;
- 2) свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- 3) свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- 4) иные документы в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.

1.3. Условия размещения и режим работы:

- 1) учреждение должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается муниципальная услуга;

- 2) помещения Учреждения должны быть обеспечены топливно-энергетическими ресурсами и оснащены телефонной связью;
- 3) по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);
- 4) содержание территорий Учреждений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника);
- 5) условия обслуживания потребителей услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителей услуги;
- 6) Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей) воспитанников на территорию учреждения дополнительного образования для общения с педагогическими работниками и администрацией Учреждения.

Условия доступа на территорию Учреждения должны быть утверждены приказом директора и доведены до сведения родителей (законных представителей). Педагогические работники Учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательных программ, используемых технологий и методов, иных вопросов, связанных с организацией обучения и воспитания детей.

Режим работы Учреждения определяется Уставом учреждения. Занятия для детей в Учреждении могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время. Время работы Учреждения должно быть не ранее 8.00 и не позднее 21.00.

1.4. Техническое оснащение:

Рабочие места работников, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, оборудуются музыкальными инструментами и учебным оборудованием, позволяющими организовать исполнение муниципальной услуги.

1.5. Укомплектованность организаций кадрами и их квалификация:

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

Требования к квалификации специалистов: высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы.

Особые условия допуска к работе: отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации, прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, прохождение в установленном законодательством Российской Федерации порядке аттестации на соответствие занимаемой должности.

Персонал, обеспечивающий оказание муниципальных услуг, должен:

- 1) обеспечивать безопасность процесса оказания муниципальных услуг для жизни и здоровья потребителей услуги;
- 2) в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества потребителей услуги;
- 3) соблюдать правила эксплуатации музыкальных инструментов и учебного оборудования; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- 4) знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции;
- 5) изучать и учитывать в процессе оказания муниципальных услуг индивидуальные различия получателей услуг.

1.6. Для получения муниципальных услуг потенциальному потребителю муниципальной услуги необходимо:

- 1) родителям (законным представителям) ребенка подать письменное заявление в Учреждение;

- 2) родителям (законным представителям) ребенка дать согласие на процедуру отбора для поступающего на дополнительную общеобразовательную предпрофессиональную программу;
- 3) пройти индивидуальный отбор (для поступающих на дополнительную общеобразовательную предпрофессиональную программу).

1.7. Требования к технологии оказания услуги:

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация письменного заявления в Учреждение от родителей (законных представителей) ребенка;

- 2) рассмотрение представленных документов;

- 3) принятие решения о зачислении ребенка.

Для зачисления в Учреждение необходимо представить следующие документы:

- 1) письменное заявление о зачислении в Учреждение;

- 2) документ, удостоверяющий личность и возраст потребителя услуги (паспорт, свидетельство о рождении);

- 3) справку с предыдущего места занятий с указанием результатов подготовки (в случае прохождения потенциальным потребителем муниципальной услуги обучения в ином учреждении);

- 4) паспорт одного из родителей (законных представителей);

- 5) медицинскую справку об отсутствии противопоказаний к посещению ребенком организации дополнительного образования.

Указанные документы предоставляются потребителем услуги непосредственно в Учреждение.

Заявление подается на имя директора Учреждения. Потребители услуги несут в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке ответственность за достоверность предоставляемых сведений. Потребитель услуги может обучаться по двум и более образовательным программам.

Уполномоченный сотрудник Учреждения, ответственный за прием документов:

- 1) проводит первичную проверку представленного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг, удостоверяясь, что:

- текст документов написан разборчиво;

- фамилия, имя, отчество, дата рождения и адрес места жительства написаны полностью и соответствуют документам, удостоверяющим личность и возраст получателя муниципальных услуг;

- 2) при отсутствии у потребителя услуги заполненного заявления или неправильном его заполнении помогает потребителю услуги самостоятельно заполнить заявление.

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) возраст поступающего менее минимального значения для поступающих на дополнительную общеобразовательную предпрофессиональную программу, предусмотренного Федеральными государственными требованиями, утвержденными Министерством культуры Российской Федерации по соответствующей образовательной программе;

- 2) возраст поступающего более максимального значения, предусмотренного уставом Учреждения;

- 3) невыполнение либо нарушение потребителем услуги устава Учреждения;

- 4) по результатам индивидуального отбора (для поступающих на дополнительную общеобразовательную предпрофессиональную программу);

- 5) отсутствие вакантных мест;

- 6) нарушение сроков подачи заявлений.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

Требования к предоставлению муниципальной услуги:

- 1) прием учащихся в Учреждение осуществляется в соответствии с локальными актами Учреждения.

После издания приказа о зачислении предоставление муниципальной услуги осуществляется преподавателем, ответственным за организацию предоставления конкретного вида муниципальной услуги.

Учреждение самостоятельно разрабатывает программу своей деятельности с учетом запросов детей, потребностей семьи, образовательных учреждений, детских и юношеских

общественных объединений, на основании учебных планов и образовательных программ, рекомендованных Министерством культуры Российской Федерации, и с учетом особенностей социально-экономического развития города и национально-культурных традиций;

2) расписание занятий в Учреждении составляется с учетом возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм;

3) перевод обучающихся с одного профиля обучения на другой, в класс другого преподавателя осуществляется на основании заявления родителей (законных представителей) при наличии возможностей и только в интересах обучающегося с разрешения директора Учреждения;

4) основными формами учебной работы с детьми являются индивидуальные и групповые занятия. Численный состав групп определяется локальными актами Учреждения. При работе с детьми осуществляется дифференцированный подход с учетом возрастных и индивидуальных особенностей;

5) текущий контроль знаний, умений, навыков осуществляется регулярно преподавателем, реализующим программу дополнительного образования. Промежуточная аттестация определяет успешность развития обучающегося и освоение им программы на определенном этапе обучения;

6) перевод обучающегося (в том числе досрочно) в следующий класс обучения производится по результатам сдачи академических концертов, просмотров, контрольных уроков, принимаемых комиссией. Перевод учащихся оформляется приказом директора Учреждения;

7) обучающиеся, не освоившие программу учебного года:

продолжают обучение повторно;

переводятся в следующий класс условно (ликвидация академической задолженности проводится в соответствии с локальными актами Учреждения);

8) выпускники Учреждения, прошедшие полный курс выбранной получателем услуги программы дополнительного образования, на основании приказа директора Учреждения получают свидетельство об освоении дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ или документы об образовании, образцы которых самостоятельно устанавливаются Учреждением;

9) учащийся или его родители (законные представители) вправе отказаться от обучения в Учреждении на любой стадии процесса предоставления муниципальных услуг. Прекращение предоставления муниципальных услуг, в данном случае, осуществляется на основании заявления родителя (законного представителя);

10) работа Учреждения по предоставлению муниципальных услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателя услуг, непрерывное повышение качества услуг;

11) директор Учреждения несет полную ответственность за качество оказания муниципальных услуг;

12) при подтверждении факта некачественного предоставления муниципальных услуг к директору Учреждения применяются меры административного характера в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение, оказывающее муниципальные услуги, от выполнения иных установленных действующим законодательством требований.

1.8. Информационное сопровождение деятельности организаций:

Основным требованием к информированию потребителей услуги о предоставлении муниципальной услуги является доступность информационного сопровождения деятельности Учреждения.

Консультирование потребителей муниципальных услуг о порядке ее предоставления проводится:

1) специалистами управления культуры;

2) административно-педагогическим составом Учреждения.

Способы получения потребителями информации о муниципальных услугах:

Способ	Характеристика
Информирование при личном обращении	В случае если у потребителя возникли вопросы по информации о порядке предоставления муниципальных услуг, размещенной в доступных местах обозрения Учреждения, то он вправе лично обратиться к руководству Учреждения

Телефонная консультация	В случае обращения потребителя по телефону во время работы Учреждения работники Учреждения в вежливой форме предоставляют необходимые разъяснения об оказываемых муниципальных услугах. Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию
Письменное обращение	Письменные обращения потребителей муниципальных услуг о порядке предоставления муниципальных услуг, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения и график работы
Информация в помещениях Учреждения	В помещениях Учреждения в удобных для обозрения местах размещаются: - копия лицензии и свидетельства об аккредитации образовательного учреждения; - информация о порядке предоставления муниципальной услуги; - информация о режиме работы Учреждения (расписание занятий); - информация о номерах телефонов Учреждения; - перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель для получения муниципальных услуг; - информация о директоре Учреждения и должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальных услуг, и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальных услуг; - информация о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги.

1.9. Контроль за деятельностью организаций, предоставляющих услугу:

Директор Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением стандарта качества и деятельностью Учреждения, влияющей на качество муниципальной услуги. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего стандарта и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным или распорядительным актом Учреждения.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями.

Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

плановый контроль.

Выявленные недостатки по оказанию образовательных услуг анализируются по каждому сотруднику организации с рассмотрением на педагогическом совете (методических объединениях, совещаниях при руководителе организации и т.п.), принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

Управление культуры организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением муниципальных услуг Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав потребителей муниципальных услуг; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей муниципальных услуг, содержащие жалобы на действия работников Учреждения.

Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальных услуг отдельным категориям получателей муниципальных услуг или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя (получателя) муниципальных услуг).

Для оценки качества, объема и безопасности оказания муниципальных услуг директор Учреждения и сотрудники управления культуры используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги, и другие;

3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный - опрос преподавателей, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой результатов опроса.

1.10. Ответственность за качество оказания услуги:

Работа Учреждений по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

За качество оказания услуг ответственность (дисциплинарную и административную) несёт директор Учреждения.

1.11. Критериями оценки качества оказания муниципальных услуг являются:

1) предоставление муниципальных услуг в соответствии с требованиями, установленными настоящим стандартом;

2) результативность и эффективность предоставления муниципальных услуг.

Для оценки эффективности и результативности деятельности Учреждения установлен следующий показатель:

- численность обучающихся по программам дополнительного образования

п/п	Наименование показателя	Значение показателя, %
	- численность обучающихся по программам дополнительного образования	Объем определяется как отношение фактического значения показателя к плановому значению

Приложение 2
к постановлению администрации
Еткульского муниципального района
№ _____

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги по музейному обслуживанию населения Еткульского
муниципального района

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта: управление культуры и молодежной политики администрации Еткульского муниципального района (далее – Управление культуры).

2. Область применения стандарта:

Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги распространяется на музейное обслуживание населения Еткульского муниципального района (далее - Стандарт качества, услуга), устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления услуги. Стандарт качества услуги в части требований к ресурсному (материально-техническому оснащению) утверждается в объеме, предусмотренном в пределах средств местного бюджета. Учреждениями, в отношении которых применяется Стандарт качества услуги, являются муниципальные музеи, подведомственные управлению культуры, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному заданию (далее именуемое - музей).

3. В настоящем стандарте используются термины и определения:

муниципальная услуга - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счёт бюджета Еткульского муниципального района и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательство органов местного самоуправления Еткульского муниципального района по обеспечению возможности получения населением бюджетных услуг в определённых объёмах и определённого качества

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуги:

- 1) [Конвенция](#) о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- 2) [Конституция](#) Российской Федерации;
- 3) Федеральный [закон](#) "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";
- 4) Федеральный [закон](#) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- 5) Федеральный [закон](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 6) Федеральный [закон](#) "Об архивном деле в Российской Федерации";
- 7) Федеральный [закон](#) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- 8) Федеральный [закон](#) "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";
- 9) Федеральный [закон](#) "О некоммерческих организациях";
- 10) [Закон](#) Российской Федерации от 15.04.1993 N 4804-1 "О вывозе и ввозе культурных ценностей";
- 11) [Закон](#) Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- 12) [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 N 179 "Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации";

- 13) [Приказ](#) Министерства культуры СССР от 17.07.1985 N 290 "Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР";
- 14) [Указ](#) Президента Российской Федерации от 05.05.1992 N 431 "О мерах социальной поддержке многодетных семей";
- 15) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты Еткульского муниципального района.

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги:

- 1) наличие в свободном доступе сведений об услуге (наименование, содержание, предмет услуги, ее количественные и качественные характеристики, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан);
- 2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует музей, оказывающий услугу;
- 3) условия размещения и режим работы музея, оказывающего услугу;
- 4) наличие специального технического оснащения музея;
- 5) наличие требований к технологии оказания услуги;
- 6) наличие информации о порядке и правилах предоставления услуги;
- 7) наличие систем внутреннего и внешнего контроля за оказанием муниципальной услуги музеем;
- 8) наличие здания или помещения на праве оперативного управления, собственности, аренды, безвозмездной аренды, пригодного для оказания услуги музеем;
- 9) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности сооружения или помещения, пригодного для предоставления услуги;
- 10) наличие кадрового состава с высшим профессиональным или средним профессиональным образованием;
- 11) наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию услуги.

6. Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств. Дети младше 7 лет могут получать бюджетную услугу только в сопровождении взрослых.

7. Контактная информация о музее, оказывающем услугу, представлена на официальном интернет-сайте музея - etkulmuzei.kulturu.ru.

II. Требования к качеству оказания муниципальных услуг

1. Качество услуги по музейному обслуживанию населения Еткульского муниципального района

1.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: «Музейное обслуживание населения Еткульского муниципального района».

Услуга предоставляется на платной и бесплатной основе.

Единица измерения объема услуги - количество посетителей (человек).

Содержание услуги:

- 1) популяризация культурного наследия, представленного музейными предметами и музейными коллекциями, предметами из частных коллекций и находящиеся в собственности авторов;
- 2) предоставление услуг по выставочной, просветительской, научно-исследовательской и образовательной деятельности;
- 3) обеспечение доступа граждан к предметам материальной и духовной культуры изобразительного и историко-культурного наследия;
- 4) организация экскурсионного и лекционного обслуживания потребителей услуги;
- 5) информационно-справочное обслуживание потребителей услуги;
- 6) реализация в экспозициях выставок мероприятий по организации досуга населения (праздники, литературно-музыкальные вечера, творческие встречи, фестивали, конкурсы), в том числе с привлечением сторонних творческих коллективов;
- 7) осуществление иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются и распространяются культурные ценности.

8) организация экскурсий, выставок, массовых мероприятий, музейных уроков, конкурсов и акций учреждения, как в стационарных условиях, так и вне стационара, а также удаленно через сеть интернет.

Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение культурных интересов населения через обеспечение доступа к предметам материальной и духовной культуры (музейные предметы, музейные коллекции, а также предметы из частных коллекций и находящиеся в собственности авторов), путем публичного представления (экспозиции, выставки, каталоги).

Категория потребителей услуги - физическое лицо вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

Получение муниципальной услуги строится на основе добровольного посещения получателем услуги организации, осуществляющей публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность музея:

- 1) устав учреждения;
- 2) свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- 3) свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- 4) руководства, правила, инструкции, положения;
- 5) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 6) приказы и распоряжения руководителя учреждения;
- 7) иные документы в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.

1.3. Условия размещения и режим работы музея:

Требования к зданиям и прилегающей территории, в котором оказывается услуга:

- 1) прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;
- 2) прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;
- 3) содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;
- 4) здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;
- 5) здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;
- 6) здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);
- 7) здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели;
- 8) площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении услуги;
- 9) в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания в музее, оказывающем услугу, по требованию посетителей должна предоставляться книга отзывов и предложений;
- 10) музей, предоставляющий услугу, должен осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями;

- 11) в здании музея, предоставляющего услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);
 - 12) в помещениях музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;
 - 13) по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на предоставление услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и иные);
 - 14) о запрещении курения в помещениях музея, оказывающего услугу, на видных местах должны быть сделаны надписи или размещены запрещающие знаки.
- Требования к режиму работы: предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день, включая выходные дни.

1.4. Техническое оснащение:

- 1) музей должен иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставления услуги;
- 2) специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);
- 3) состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемой услуге;
- 4) музей, оказывающий услугу, должен обеспечить выставочные помещения достаточным количеством сидячих мест - не менее четырех сидячих места на один зал;
- 5) оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;
- 6) на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;
- 7) оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;
- 8) экспозиционно-выставочные помещения должны быть оснащены оборудованием, обеспечивающим хорошую визуализацию выставки и обеспечивающим безопасность предметов выставки;
- 9) рабочие места для сотрудников музея должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

1.5. Требования к кадровому обеспечению исполнителя услуги:

- 1) музей должен располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления услуги в полном объеме;
- 2) структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой услуги, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;
- 3) для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;
- 4) каждый сотрудник из числа специалистов музея должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;
- 5) основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого

работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники музея должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

6) в профессиональной деятельности работники музея руководствуются кодексом профессиональной этики;

7) к каждому работнику музея, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

1.6. Требования к технологии оказания услуги:

Платные и частично оплачиваемые услуги предоставляются на основании приобретенного посетителем музея билета или документов, дающих право на вход.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляются в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

Для получения услуги необходимо:

1) приобрести билет на посещение музея, оказывающего услугу. В билете должна быть указана цена.

Музей, оказывающий услугу, может отказать в приобретении билета в следующих случаях:

обращение за приобретением билета в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения; обращение за билетом в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. Отказ в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

2) предъявить билет на посещение музея сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в музей, оказывающий услугу.

Музеем может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

1) нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

2) отсутствие входного билета или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;

3) отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

4) отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);

5) обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;

6) если от одежды посетителя исходит резкий неприятный запах и его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

Предоставление услуги может быть приостановлено только в случаях:

1) внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;

2) создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

3) внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

Услуга должна максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям. Экспозиции должны регулярно обновляться, в том числе с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов, обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов.

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

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации.

Услуга предоставляется по всем формам музейной работы:

- 1) организация выставок;
- 2) индивидуальные и экскурсионные посещения;
- 3) лекции, мастер-классы, беседы, занятия, творческие встречи;
- 4) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);
- 5) информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская работа, научно-методическая работа и так далее);
- 6) иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

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

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

Требования к взаимодействию сотрудников музея с потребителями услуги:

- 1) музей, оказывающий услугу, не вправе ограничивать доступ потребителей любого возраста, пола и вероисповедания к музейным предметам и музейным коллекциям из соображений цензуры;
- 2) персонал музея, оказывающий услугу (в том числе технический), обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей музея либо должен указать на тех сотрудников музея, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе, просьбе;
- 3) при общении с посетителями персонал музея (в том числе технический) должен соблюдать этические и моральные нормы и правила поведения.

Музей, оказывающий услугу, должен представить потребителям возможность заказа экскурсии по телефону.

Экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

Посетителям музеев и выставок (за исключением детей в возрасте до 7 лет) должна быть предоставлена возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда посетителем была оплачена услуга просмотра экспозиций с экскурсоводом.

Сотрудники музея должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

Музей, оказывающий услугу, в обязательном порядке должен информировать население обо всех обновлениях экспозиций и проведении новых выставок.

Музей, оказывающий услугу, обязан предоставлять информацию о существующих и ожидаемых музейных экспозициях по телефонному обращению. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы музея.

Музей, оказывающий услугу, обязан обеспечить наличие в музее гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы музея. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1 часа в день.

Музей, оказывающий услугу, должен обеспечить наличие сотрудника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении музея, и наличие кнопки вызова охраны.

Музей, оказывающий услугу, должен предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещении музея (на безвозмездной или платной основе по решению музея) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает музей, оказывающий услугу, от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.7. Информационное сопровождение деятельности музея:

Основными требованиями к информированию получателей о предоставлении муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;
четкость в изложении информации об административных процедурах;
наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
удобство и доступность получения информации об административных процедурах;
оперативность предоставления информации об административных процедурах.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно. Консультирование получателей услуги о порядке ее предоставления производится специалистами Управления культуры и административным составом музея.

Способы получения потребителями информации об услуге:

Способ	Характеристика
Информирование при личном обращении	В случае если у потребителя возникли вопросы по информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной в доступных местах обозрения музея, то он вправе лично обратиться к руководству музея в установленные часы приема по личным вопросам.
Телефонная консультация	В случае обращения потребителя по телефону во время работы музея сотрудники в вежливой форме предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге. Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
Письменное обращение	Письменные обращения потребителей муниципальных услуг о порядке предоставления муниципальных услуг, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
Информация у входа в помещение музея	У входа размещается информация о наименовании музея, режиме работы музея, информация об изменениях в режиме работы, информация о проводимых выставках и мероприятиях.
Информация в помещениях музея	В помещениях музея в удобном для обозрения месте размещаются: - информация о порядке предоставления муниципальной услуги; - информация о режиме работы музея; - информация о номерах телефонов музея; - информация о директоре музея и должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- информация о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.
--

1.8. Контроль за деятельностью организаций, предоставляющих услугу

Директор музея, оказывающего услугу, обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество муниципальной услуги, включающий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятие решений сотрудниками музея. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором музея проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором музея.

Управление культуры организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением услуги музеем, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия работников музея.

Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

Для оценки качества, объема оказания услуги директор музея и специалисты управления культуры используют следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния оборудования, зданий и помещений;
- 2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, оказывающего услуги и другое;
- 3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;
- 4) экспертный - опрос музейных работников, специалистов, экспертов с оценкой результатов опроса;
- 5) социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой результатов опроса.

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

1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

Работа Учреждений по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

За качество оказания услуг ответственность (дисциплинарную и административную) несет директор музея.

1.10. Критерии оценки качества услуги:

Для оценки эффективности и результативности деятельности музея установлены следующие показатели:

п/п	Наименование показателя	Значение показателей, человек/единицы
1	- количество посетителей - количество выставок	Объем определяется как отношение фактического значения показателя к плановому значению

Приложение 3
к постановлению администрации
Еткульского муниципального района
_____ № _____

Стандарт качества

предоставления муниципальной услуги по организации и проведению различных по форме и тематике культурных мероприятий: конкурсов, смотров, фестивалей, выставок, презентаций, театрализованных мероприятий, ярмарок изделий прикладного искусства и других мероприятий по всем направлениям самодеятельного творчества

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта: управление культуры и молодежной политики администрации Еткульского муниципального района (далее – Управление культуры).

2. Область применения стандарта:

Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по организации и проведению различных по форме и тематике культурных мероприятий: конкурсов, смотров, фестивалей, выставок, презентаций, театрализованных мероприятий, ярмарок изделий прикладного искусства и других мероприятий по всем направлениям самодеятельного творчества (далее - Стандарт качества, услуга) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления услуги.

3. В настоящем стандарте используются термины и определения:

муниципальная услуга - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счёт бюджета Еткульского муниципального района и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательство органов местного самоуправления Еткульского муниципального района по обеспечению возможности получения населением бюджетных услуг в определённых объёмах и определённого качества.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Налоговый кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 06.01.2003 г. №131 ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.04.1999 г. № 82-ФЗ «О гарантиях прав коренных малочисленных народов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.01.1999 г. № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;
- Федеральный закон от 11.08.1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»;
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 г. № 229 « Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических

рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества».

-Закон Челябинской области от 28.10.2004 г. № 296-ЗО «О деятельности в сфере культуры на территории Челябинской области»;

- Закон Челябинской области от 22.09.2005 г. № 404-ЗО «О государственной поддержке народных художественных промыслов и ремёсел в Челябинской области»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты Еткульского муниципального района.

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги:

- 1) наличие в свободном доступе сведений об услуге (наименование, содержание, предмет услуги, ее количественные и качественные характеристики, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан);
- 2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, оказывающее услугу;
- 3) условия размещения и режим работы учреждения, оказывающего услугу;
- 4) наличие специального технического оснащения учреждения;
- 5) наличие требований к технологии оказания услуги;
- 6) наличие информации о порядке и правилах предоставления услуги;
- 7) наличие систем внутреннего и внешнего контроля за оказанием муниципальной услуги учреждением;
- 8) наличие здания или помещения на праве оперативного управления, собственности, аренды, безвозмездной аренды, пригодного для оказания услуги учреждением;
- 9) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности сооружения или помещения, пригодного для предоставления услуги;
- 10) наличие кадрового состава с высшим профессиональным или средним профессиональным образованием;
- 11) наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию услуги.

II. Требования к качеству оказания муниципальных услуг

1. Качество услуги по организации и проведению различных по форме и тематике культурных мероприятий: конкурсов, смотров, фестивалей, выставок, презентаций, театрализованных мероприятий, ярмарок изделий прикладного искусства и других мероприятий по всем направлениям самодеятельного творчества

1.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: «Организация и проведение различных по форме и тематике культурных мероприятий: конкурсов, смотров, фестивалей, выставок, презентаций, театрализованных мероприятий, ярмарок изделий прикладного искусства и других мероприятий по всем направлениям самодеятельного творчества».

Категория потребителей муниципальной услуги - физическое лицо вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации, юридическое лицо. Дети младше 7 лет могут получать услугу только в сопровождении взрослых.

Учреждениями, в отношении которых применяется Стандарт качества услуги, являются культурно-досуговые учреждения, дома культуры, клубы, подведомственные управлению культуры, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному заданию (далее именуемое - КДУ).

Стандарт качества услуги в части требований к ресурсному (материально-техническому оснащению) утверждается в объеме, предусмотренном в пределах средств местного бюджета.

Услуга предоставляется на платной и бесплатной основе.

Единица измерения объема услуги - количество мероприятий (единиц).

1.2. Документы, регламентирующие деятельность КДУ:

- 1) устав учреждения;
- 2) свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- 3) свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- 4) руководства, правила, инструкции, положения;

- 5) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 6) приказы и распоряжения руководителя учреждения;
- 7) иные документы в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.

1.3. Условия размещения и режим работы

Требования к зданиям и прилегающей территории, в котором оказывается услуга:

- 1) прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;
- 2) прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;
- 3) содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;
- 4) здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;
- 5) здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;
- 6) здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);
- 7) здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели;
- 8) площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении услуги;
- 9) в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания в учреждении, оказывающем услугу, по требованию посетителей должна предоставляться книга отзывов и предложений;
- 10) Учреждение, предоставляющее услугу, должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями;
- 11) в здании Учреждения, предоставляющего услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения: зрительный зал, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения оборудования, музыкальных инструментов и т.п.;
- 12) в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;
- 13) по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на предоставление услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и иные);
- 14) о запрещении курения в помещениях учреждения, оказывающего услугу, на видных местах должны быть сделаны надписи или размещены запрещающие знаки.

Требования к режиму работы: предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день, включая выходные дни.

1.4. Техническое оснащение КДУ:

Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- 1) Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставления услуги;

- 2) специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);
- 3) состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемой услуге;
- 4) учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить помещение зрительного зала достаточным количеством сидячих мест;
- 5) оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;
- 6) на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;
- 7) оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;
- 8) рабочие места для сотрудников учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

1.5. Укомплектованность КДУ кадрами и их квалификация:

- 1) учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления услуги в полном объеме;
- 2) структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой услуги, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждении, а также выделяемых бюджетных средств;
- 3) для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;
- 4) каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;
- 5) основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах), в дальнейшем работники учреждения должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;
- 6) в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;
- 7) к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в учреждении; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

1.6. Требования к технологии оказания услуги:

Получение муниципальной услуги строится на основе добровольного выбора получателем мероприятия, предусмотренного репертуаром организации, предоставляющей услугу.

Предоставление услуги может быть приостановлено только в случаях:

- 1) внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;

- 2) создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- 3) внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

Содержание услуги:

- 1) проведению различных по форме и тематике культурных мероприятий: конкурсов, смотров, фестивалей, выставок, презентаций, театрализованных мероприятий, ярмарок изделий прикладного искусства и других мероприятий по всем направлениям самодеятельного творчества;
- 2) организация деятельности и участие в благотворительных акциях и социальных проектах;
- 3) деятельность, направленная на сохранение, создание, распространение и освоение культурных ценностей, предоставление культурных благ населению (культурная деятельность) в различных формах и видах;
- 4) информационно-справочное обслуживание потребителей услуги;
- 5) деятельность по организации и показу концертов, мастер-классов концертов, концертных программ, спектаклей, кинофильмов, массовых мероприятий, гастролей, творческих и праздничных вечеров, акций, смотров, выставок, фестивалей и конкурсов собственными силами или силами приглашенных коллективов, исполнителей;
- 6) осуществление иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются и распространяются культурные ценности.

Результатом оказания муниципальной услуги является удовлетворение культурных интересов населения через обеспечение доступа к предметам материальной и духовной культуры.

Платные и частично оплачиваемые услуги предоставляются на основании приобретенного посетителем учреждения билета или документов, дающих право на вход.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляются в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

Для получения услуги посетителям необходимо:

- 1) на платное мероприятие приобрести билет на посещение учреждения, оказывающего услугу, в кассе учреждения или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена. Учреждение, оказывающее услугу, может отказать посетителю в приобретении билета в следующих случаях:

обращение за приобретением билета в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;

обращение за билетом в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. Отказ в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

- 2) предъявить билет на посещение учреждения сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в учреждение, оказывающее услугу.

Посетителю может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- 1) нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- 2) отсутствие входного билета на платное мероприятие или нарушение сроков оплаты услуги, предусмотренных в договоре;
- 3) отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (групповое посещение, обслуживание по договору и др.);
- 4) обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;
- 6) если от одежды посетителя исходит резкий неприятный запах и его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

Услуга должна максимально обеспечивать доступ граждан к культурным программам. Обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов.

Услуга предоставляется по всем формам работы учреждения:

- 1) организация концертов, концертных программ,
- 2) показ спектаклей, кинофильмов, организация творческих и праздничных вечеров, акций, смотров, выставок, фестивалей и конкурсов;
- 3) индивидуальные и групповые посещения;
- 4) лекции, мастер-классы, беседы, занятия, творческие встречи;

5) массовые мероприятия (культурно-досуговые мероприятия, праздничные мероприятия и так далее);

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

Обслуживание посетителей должно проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

Доступ посетителей должен производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности помещений, а также по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с потребителями услуги:

1) учреждение, оказывающее услугу, не вправе ограничивать доступ посетителей любого возраста, пола и вероисповедания к посещению учреждения;

2) персонал учреждения, оказывающий услугу (в том числе технический), обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей учреждения либо должен указать на тех сотрудников учреждения, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе, просьбе;

3) при общении с посетителями персонал учреждения (в том числе технический) должен соблюдать этические и моральные нормы и правила поведения.

Сотрудники учреждения должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

Учреждение, оказывающее услугу, обязано предоставлять информацию о существующих и ожидаемых мероприятиях по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы учреждения.

Учреждение, оказывающее услугу, обязано обеспечить наличие в учреждении гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени проведения мероприятия.

Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить наличие сотрудника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении Учреждения, и наличие кнопки вызова охраны.

Учреждение, оказывающее услугу, должно предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещении Учреждения (на безвозмездной или платной основе по решению Учреждения) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение, оказывающее услугу, от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.7. Информационное сопровождение деятельности

Основными требованиями к информированию получателей о предоставлении муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;

четкость в изложении информации об административных процедурах;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации об административных процедурах;

оперативность предоставления информации об административных процедурах.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Консультирование получателей услуги о порядке ее предоставления производится специалистами Управления культуры и административным составом организации, предоставляющей муниципальную услугу.

Способы получения потребителями информации об услуге:

Способ	Характеристика
Информирование при личном обращении	В случае если у потребителя возникли вопросы по информации о порядке предоставления услуги, размещенной в доступных местах обозрения учреждения, то он вправе лично обратиться к руководству Учреждения в установленные часы приема по личным вопросам.

Телефонная консультация	В случае обращения потребителя по телефону во время работы Учреждения работники Учреждения в вежливой форме предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой услуге. Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
Письменное обращение	Письменные обращения получателей услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.
Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения и график его работы
Информация в помещениях Учреждения	В помещениях Учреждения в удобном для обозрения месте размещаются: - копия лицензии и свидетельства об аккредитации образовательного Учреждения; - информация о порядке предоставления услуги; - информация о режиме работы Учреждения; - информация о номерах телефонов Учреждения; - перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель для получения услуги; - информация о директоре Учреждения и должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении услуги; - информация о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих услугу.

1.8. Контроль за деятельностью организаций, предоставляющих услуги:

Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества услуги может любое лицо, являющееся получателем услуги.

Директор учреждения, оказывающего услугу, обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество муниципальной услуги, включающий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятие решений сотрудниками учреждения. Внутренний контроль осуществляется директором учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта и своей должностной инструкции.

Управление культуры организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением услуги учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия работников учреждения.

Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

Для оценки качества, объема оказания услуги директор учреждения и специалисты управления культуры используют следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния оборудования, зданий и помещений;
- 2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, оказывающего услуги и другое;
- 3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;
- 4) экспертный - опрос работников, специалистов, экспертов с оценкой результатов опроса;
- 5) социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой результатов опроса.

1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

Работа Учреждений по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

За качество оказания услуг ответственность (дисциплинарную и административную) несёт директор КДУ. По результатам контроля в случае необходимости осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.10. Критерии оценки качества услуги:

Для оценки эффективности и результативности деятельности Учреждения установлен следующий показатель:

п/п	Наименование показателя	Значение показателя, единиц
	Число проведенных мероприятий	Объем определяется как отношение фактического значения показателя к плановому значению