



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
«АЛЕКСЕЕВСКИЙ РАЙОН И ГОРОД АЛЕКСЕЕВКА»  
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Об утверждении стандартов  
качества предоставления муниципальных  
услуг в сфере культуры

В соответствии с постановлением правительства Белгородской области от 09.06.2006 г. №135-пп «Об утверждении стандартов качества бюджетных услуг», постановлениями администрации муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка» Белгородской области от 19.07. 2012г. №628 «Об утверждении Положения о показателях, характеризующих качество и (или) объем (состав) оказываемых физическим и (или) юридическим лицам муниципальных услуг (выполняемых работ) на территории Алексеевского района» и от 21.07.2011г. №686 «Об утверждении Положения «О порядке формирования, финансового обеспечения и мониторинга исполнения муниципальных заданий учреждениями муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка» администрация Алексеевского района **постановляет:**

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги в сфере культуры муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка» «Организация и осуществление культурно-досуговой деятельности» (Приложение №1).

2. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги в сфере культуры муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка» «Организация предоставления дополнительного образования детей музыкальной и художественно-эстетической направленности» (Приложение №2).

3. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги в сфере культуры муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка» «Организация библиотечного обслуживания населения» (Приложение № 3).

4. Рекомендовать управлению культуры администрации Алексеевского района (Афанасьев Ю.П.) при предоставлении муниципальных услуг

руководствоваться Стандартами качества предоставления муниципальных услуг, утвержденными настоящим постановлением.

5. Управлению информатизации, информации, делопроизводства и административно – хозяйственной работы аппарата главы администрации Алексеевского района (Смурыгин В.И.) обеспечить опубликование настоящего постановления на официальном сайте администрации Алексеевского района.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Алексеевского района, председателя комитета по социальной политике Качур А.В.

Глава  
администрации  
Алексеевского района

Ф.Сулим

Утвержден  
постановлением администрации  
Алексеевского района  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2013г. № \_\_\_

**Стандарт качества  
предоставления муниципальной услуги в сфере культуры  
муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка»  
«Организация и осуществление культурно-досуговой деятельности»**

**I. Организации, в отношении которых применяется Стандарт**

1.1 Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги в сфере культуры муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка» «Организация и осуществление культурно-досуговой деятельности» (далее – Стандарт) распространяется на услуги, предоставляемые населению учреждениями (организациями) культуры, и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области культуры.

1.2 Организации, в отношении которых применяется настоящий Стандарт, являются муниципальные учреждения культуры всех типов (далее – Учреждения) муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка» (Приложение № 1).

**II. Нормативно – правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

2.1. Стандарт регулируется следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 9 октября 1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 6 октября 2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 3 ноября 2006 года № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 6 января 1999 года №7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;
- законом Белгородской области от 2 апреля 2003 года №74 «Об утверждении Программ улучшения качества жизни населения Белгородской области»;
- постановлением главы администрации Белгородской области от 4 августа 1999 года №442 «О развитии народной обрядовой культуры Белгородчины»;
- постановлением главы администрации Белгородской области от 23 сентября 1999 года №531 «О развитии и поддержке самодеятельного художественного творчества в области»;
- постановлением главы администрации Белгородской области от 22 января 2001 года № 47 «Об упорядочении деятельности дискотек на территории Белгородской области»;
- постановлением губернатора Белгородской области от 31 декабря 2003 года № 221 «О проведении праздников сел в области»;
- постановлением губернатора Белгородской области от 9 декабря 2004 года № 224 «О мерах по совершенствованию духовно-нравственного воспитания детей и молодежи»;
- постановлением главы местного самоуправления Алексеевского района и города Алексеевки от 17 июля 2000г. № 928 «О развитии обрядовой культуры Алексеевского района»;
- постановлением главы местного самоуправления Алексеевский район и город Алексеевка от 3 сентября 2003г. № 1253 «Об утверждении Положения о муниципальных учреждениях культуры клубного типа района и города и о клубном формировании культурно-досуговых учреждений»;
- постановлением администрации Алексеевского района от 24 февраля 2011г. № 169 «Об утверждении Порядка создания, реорганизации, изменения типа и ликвидации муниципальных учреждений, утверждения уставов муниципальных учреждений и внесения в них изменений»;
- постановлением администрации Алексеевского района от 2 апреля 2012г. № 220 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными учреждениями Алексеевского района»;
- Уставами муниципальных учреждений культуры;
- настоящим Стандартом.

### **III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге**

3.1. Получателями муниципальной услуги являются все граждане (физические лица), проживающие на территории муниципального района «Алексеевский район и города Алексеевка», независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также учреждения, организации и другие юридические лица (далее – Получатели).

3.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной и платной основе.

3.3. Информирование Получателей о существенных условиях муниципальной услуги осуществляется следующим образом:

- публикация информации об Учреждениях и объемах оказываемых услуг в сети Интернет на официальном сайте Учреждений, на информационных стендах в помещениях Учреждений;

- также любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации для населения (буклеты, устное оповещение, использование средств массовой информации).

3.4. В состав информации о муниципальной услуге в обязательном порядке должны быть включены:

- наименование и местонахождение Учреждения;
- перечень основных услуг, оказываемых Учреждением;
- условия оказания муниципальной услуги и ее стоимость;
- режим работы Учреждения, оказывающего услуги.

3.5. Получатели обязаны соблюдать нормы поведения при получении муниципальной услуги Учреждений. Получатели, причинившие Учреждениям ущерб, компенсируют его в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

3.6. Информация о деятельности Учреждений, о порядке и правилах оказания муниципальной услуги, должна обновляться по мере вступления в силу таких изменений.

#### **IV. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги, закрепляемой Стандартом**

4.1. Основными требованиями, влияющими на качество предоставления услуг в сфере культуры, предоставляемых населению, являются:

4.1.1. Условия размещения Учреждения, режим работы:

- Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, соответствующих существующим нормативам, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены современными каналами связи;

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

- В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- зрительные залы;
- фойе;
- репетиционные помещения;
- кружковые комнаты;
- вспомогательные (служебные) помещения;
- технические помещения.

- Режим работы Учреждений определяется локальными актами (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Основной режим работы Учреждений может быть с 9.00 до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

#### 4.1.2. Специальное техническое оснащение Учреждения:

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

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

#### 4.1.3. Укомплектованность Учреждения сотрудниками и их квалификация:

- Штатное расписание Учреждения формируется в соответствии с существующими нормативами производственных нагрузок на сотрудников и объемом выполняемых работ;

- Каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими квалификационным требованиям для конкретной должности, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Профессиональную компетентность сотрудников следует поддерживать на высоком уровне в рамках организованной системы непрерывного профессионального развития персонала Учреждений;

У каждого сотрудника должна быть должностная инструкция, устанавливающая его обязанности и права.

- Все специалисты Учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

#### 4.1.4. Состояние информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению:

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года 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 предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах;
- в состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:
  - перечень основных услуг, предоставляемых Учреждением;
  - характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
  - взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью;
  - сведения о каналах связи для эффективного общения персонала Учреждения с потребителями;
  - возможность оценки качества услуги потребителем;
  - установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
  - правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

4.2. Требования по обеспечению доступа населения к мероприятиям досугового и просветительского характера, проводимым Учреждениями культуры всех типов:

4.2.1. Качественное предоставление Учреждениями культуры услуг по обеспечению доступа населения к мероприятиям досугового и просветительского характера должно быть направлено на формирование культурных потребностей населения, преодоление стрессовых ситуаций, развитие творческих потребностей у населения, всестороннее развитие детей и подростков, нравственное, эстетическое, патриотическое воспитание граждан.

4.2.2. Деятельность, направленная на обеспечение доступа населения к мероприятиям досугового и просветительского характера, проводимым Учреждениями культуры должна состоять из:

- организации и проведения фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и ярмарок декоративно-прикладного творчества и других форм показа результатов творческой деятельности населения, района;
- организации концертной деятельности любительских и профессиональных коллективов и исполнителей на территории района, направленной на популяризацию лучших образцов отечественной и мировой музыкальной культуры;
- проведения массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с традициями района;
- создания и организации работы творческих коллективов, студий и кружков любительского художественного творчества, народных театров, любительских объединений и клубов по культурно-познавательным, научно-техническим, природно-экологическим, культурно-бытовым, коллекционно-сборительским, спортивно-оздоровительным и иным интересам, других клубных формирований;

- проведения тематических вечеров, устных журналов, циклов творческих встреч, других форм просветительской деятельности;
- проведения фольклорно-этнографических экспедиций с последующей расшифровкой и фиксацией на различных носителях образцов народного творчества;
- повышения квалификации специалистов по предмету ведения через систему постоянно действующих семинаров, творческих лабораторий, мастер-классов и др.

4.2.3. Муниципальные Учреждения всех типов должны своевременно и в необходимом объеме обеспечивать предоставление услуг с учетом потребностей населения в досуговых и просветительских мероприятиях.

4.2.4. Организация мероприятий досугового и просветительского характера должна обеспечиваться своевременной информацией об их проведении, ценовой доступностью и возможностью их посещения всеми желающими.

4.2.5. Создание условий для развития интересов, творческих способностей участников коллектива, исполнителей должно обеспечиваться за счет обновления программ коллектива, подготовки новых номеров и постановок.

4.2.6. Помещения, предоставляемые Учреждениями культуры всех типов для обеспечения доступа населения к мероприятиям досугового и просветительского характера, должны соответствовать акустическим, световым, техническим параметрам и требованиям. Все служебные и производственные помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг.

## **V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действие (бездействие) должностных лиц Учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в вышестоящие органы в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала



государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

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

5.5. Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации порядка предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.».

## **VI. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

6.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Получателей муниципальных услуг, непрерывное повышение качества ее оказания.

6.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальных услуг.

6.3. Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

- определить полномочия, ответственность и взаимодействие работников Учреждения, осуществляющих оказание муниципальных услуг и контроль за качеством их оказания;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальных услуг в соответствии с требованиями Стандарта;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- систематизировать работу по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг.

6.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю Учреждения и виновным работникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

6.5. Контроль за деятельностью Учреждения.

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

- внутренняя система контроля должна охватывать этапы планирования работы с Получателями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

- внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый управлением культуры администрации Алексеевского района.

**Сведения о муниципальных учреждениях культуры,  
предоставляющих муниципальную услугу  
«Организация и осуществление культурно-досуговой деятельности»**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование учреждения</b>	<b>Полный адрес, телефон, e-mail</b>
1.	МАУК «Алексеевский Дворец культуры «Солнечный»	309850, Белгородская область, г. Алексеевка, пл. 3-го Интернационала, д.5, 8(47234) 3-31-64, DKSolnechnii@mail.ru
2.	МКУК «Алейниковский культурный центр»	309812, Белгородская область, Алексеевский район, село Алейниково, ул. Парковая, д. 7, 8 (47234) 7-14-36
3.	МКУК «Афанасьевский культурный центр»	309834, Белгородская область, Алексеевский район, село Афанасьевка, ул. М. Горького, д. 16, 8 (47234) 5-67-41
4.	МКУК «Варваровский культурный центр»	309813, Белгородская область, Алексеевский район, село Варваровка, ул. Молодежная, д. 15, 8 (47234) 7-42-35
5.	МКУК «Гарбузовский культурный центр»	309810, Белгородская область, Алексеевский район, село Гарбузово, ул. Центральная, д.48
6.	МКУК «Глуховский культурный центр»	309831, Белгородская область, Алексеевский район, село Глуховка, ул. Школьная, д.62, 8 (47234) 7-31-76
7.	МКУК «Жуковский культурный центр»	309806, Белгородская область, Алексеевский район, село Жуково, ул. Центральная, д.67, 8 (47234) 7-35-31
8.	МКУК «Иващенкоовский культурный центр»	309822, Белгородская область, Алексеевский район, село Иващенкоово, ул. Центральная, д.3, 8 (47234) 7-52-11
9.	МКУК «Иловский культурный центр»	309830, Белгородская область, Алексеевский район, село Иловка, ул. Ленина, д.9, 8 (47234) 7-25-92
10.	МКУК «Ильинский культурный центр»	309802, Белгородская область, Алексеевский район, село Ильинка, ул. Свободы, д.58, 8 (47234) 5-64-17
11.	МКУК «Красненский культурный центр»	309814, Белгородская область, Алексеевский район, село Красное, ул. Заречная, д. 20, 8 (47234) 5-43-97
12.	МКУК «Луценковский культурный центр»	309824, Белгородская область, Алексеевский район, село Луценково, ул. Центральная, д. 11, 8 (47234) 7-47-57
13.	МКУК «Матреногезовский культурный центр»	309820, Белгородская область, Алексеевский район, село Матреногезово, ул. Центральная, д.69, 8 (47234) 7-55-46
14.	МКУК «Меняйловский культурный центр»	309811, Белгородская область, Алексеевский район, село Меняйлово, ул. Центральная, д. 12, 8 (47234) 5-51-36
15.	МКУК «Мухоудеровский культурный центр»	309826, Белгородская область, Алексеевский район, село Мухоудеровка, ул. Никитенко, д.37, 8 (47234) 7-36-33
16.	МКУК «Подсередненский культурный центр»	309833, Белгородская область, Алексеевский район, село Подсереднее, ул. Ольминского, д.88, 8 (47234) 5-55-39
17.	МКУК «Репенский культурный центр»	309832, Белгородская область, Алексеевский район, село Репенка, ул. Центральная, д.42, 8 (47234) 5-45-30
18.	МКУК «Советский культурный центр»	309816, Белгородская область, Алексеевский район, село Советское, пл. Юбилейная, д.2, 8 (47234) 7-11-72
19.	МКУК «Хлевищенский культурный центр»	309840, Белгородская область, Алексеевский район, село Хлевище, ул. Н. Рыжих, д.19, 8 (47234) 5-61-10
20.	МКУК «Хрещатовский культурный центр»	309805, Белгородская область, Алексеевский район, село Хрещатое, ул. Центральная, д.7, 8 (47234) 5-11-97
21.	МКУК «Щербаковский культурный центр»	309803, Белгородская область, Алексеевский район, село Щербаково, ул. Центральная, д.14, 8 (47234) 7-65-36

Приложение № 2

Утвержден

постановлением администрации  
Алексеевского района

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2013 г. № \_\_\_\_\_

**Стандарт качества  
предоставления муниципальной услуги в сфере культуры  
муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка»**

**«Организация предоставления дополнительного образования  
детей музыкальной и художественно-эстетической направленности».**

**1. Организации, в отношении которых применяется Стандарт**

1.1. Настоящий раздел устанавливает стандарт качества муниципальной услуги «Организация предоставления дополнительного образования детей музыкальной и художественно-эстетической направленности» (далее – Стандарт).

1.2. Оказание муниципальной услуги включает предоставление дополнительного образования детям по следующим направлениям: эстетическое воспитание и обучение игре на различных инструментах, хореографическое, театральное, вокально-хоровое, фольклорное, художественные виды искусства.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется в образовательных учреждениях дополнительного образования детей в сфере культуры (далее - Учреждения):

- Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств» г. Алексеевки;
- Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств» с. Щербаково Алексеевского района;
- Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» с. Иловка Алексеевского района;
- Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» с. Советское Алексеевского района.

1.4. Предметом Стандарта являются взаимоотношения получателя услуг и Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, возникающие в процессе оказания и потребления результатов муниципальной услуги.

## **2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

2.1. Помимо настоящего Стандарта, качество услуг в области образования определяют следующие нормативные акты:

2.1.1. Конституция Российской Федерации.

2.1.2. Гражданский кодекс Российской Федерации.

2.1.3. Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

2.1.4. Федеральный закон от 27.07. 2010 года № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.1.5. Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.1.6. Федеральный закон от 27.07. 2010 года № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.1.7. Федеральный закон от 27.07. 2010 года № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.1.8. Федеральный закон от 03.11.2006 г. № 174 – ФЗ «Об автономных учреждениях».

2.1.9. Федеральный закон от 18.07.2011 г. № 239-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения автономных учреждений».

2.1.10. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 07.09.2010г. №1505 «Об утверждении методических рекомендаций по определению критериев изменения типа государственных учреждений субъектов Российской Федерации и муниципальных учреждений с учетом сферы их деятельности и рекомендаций по внесению изменений в трудовые договоры с руководителями бюджетных учреждений субъектов Российской Федерации муниципальных бюджетных учреждений».

2.1.11. Закон Российской Федерации от 10.07.92 № 3266-1 «Об образовании» (с изменениями и дополнениями);

2.1.12. Конвенция о правах ребенка, одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.89;

2.1.13. Федеральный закон от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

2.1.14. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.08.2008 № 1244-р «Концепция развития образования в сфере культуры и искусства в российской Федерации на 2008 - 2015 гг.»;

2.1.15. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.95 № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном

учреждении дополнительного образования детей» (с изменениями и дополнениями);

2.1.16. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие СанПиН 2.4.4.1251-03 Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)»;

2.1.17. Положение о лицензировании образовательной деятельности, утверждённое постановлением Правительства Российской Федерации от 31.03.2009 № 277 «Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности».

2.1.18. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации

2.1.19. (ППБ 01-03), утверждённые приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313 «Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)».

2.1.20. Письмо Министерства образования Российской Федерации от 20.05.2003 № 28-51-391/16 «О реализации дополнительных образовательных программ в учреждениях дополнительного образования детей»;

2.1.21. Постановление Правительства Российской Федерации от 19 марта 2001 года № 196 «Об утверждении типового положения об общеобразовательном учреждении»;

2.1.22. Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.12. 2006 № 06-1844 «О примерных требованиях к программам дополнительного образования детей»;

2.1.23. Закон Белгородской области от 20 декабря 2004 года № 160 «О нормативах расходов на реализацию основных общеобразовательных программ»;

2.1.24. Уставы муниципальных бюджетных образовательных учреждений дополнительного образования детей детских музыкальных школ и детских школ искусств Алексеевского района.

### **3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге**

3.1. Муниципальная услуга по обеспечению дополнительного образования детей предоставляется бесплатно. Источник финансирования – бюджетные средства. Учреждения вправе привлекать внебюджетные средства (добровольные пожертвования юридических и физических лиц).

3.2. Получателями муниципальной услуги являются принимаемые в Учреждения несовершеннолетние граждане, достигшие определенного Уставом и учебным планом Учреждения возраста. Заявителями муниципальной услуги по обеспечению дополнительного образования детей могут быть родители (законные представители) несовершеннолетних детей.

3.3. Результатами предоставления муниципальной услуги по «Организации предоставления дополнительного образования детей музыкальной и художественно-эстетической направленности» в сфере культуры» является:

3.3.1. Зачисление ребенка в Учреждение дополнительного образования детей;

3.3.2. Формирование общей культуры обучающихся и воспитанников;

3.3.3. Организация содержательного досуга обучающихся и воспитанников Учреждений дополнительного образования детей;

3.3.4. Формирование здорового образа жизни обучающихся и воспитанников средствами дополнительного образования детей;

3.3.5. Удовлетворение потребностей детей в занятиях любимым видом творчества;

3.3.6. Итоговая проверка знаний, умений и навыков, приобретённых получателем в процессе предоставления муниципальной услуги;

3.3.7. Выдача документа (свидетельства) о получении муниципальной услуги в полном объёме и окончании Учреждения дополнительного образования.

3.4. Возможность получения гражданами муниципальной услуги «Организация предоставления дополнительного образования детей музыкальной и художественно-эстетической направленности» в сфере культуры не зависит от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям).

3.4. Получение гражданами муниципальной услуги должно быть общедоступным при соблюдении требований, изложенных в Уставе Учреждения.

3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать сведения:

3.5.1. О порядке предоставления муниципальной услуги;

3.5.2. О перечне документов для предоставления муниципальной услуги;

3.5.3. О должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

3.5.4. О графике приёма получателей муниципальной услуги;

3.5.5. Об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

3.5.6. О порядке обжалования действий (бездействий) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

3.6. Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

3.7. Если информация, полученная в Учреждении, не удовлетворяет гражданина, то гражданин вправе в письменном виде или устно обратиться к

начальнику управления культуры администрации Алексеевского района по адресу: г. Алексеевка, ул. К. Маркса, 84.

3.8. Порядок и правила предоставления муниципальной услуги.

3.9. Место нахождения, график работы, справочные телефоны учреждений, предоставляющих муниципальную услугу; органы, ответственные за организацию предоставления муниципальной услуги.

3.10. Информация о предоставлении и исполнении муниципальной услуги осуществляется:

3.10.1. Непосредственно в Учреждениях,

3.10.2. Посредством телефонной связи,

3.10.3. В средствах массовой информации;

3.10.4. Иным, не запрещенным законом, способом.

3.11. На информационных стендах, размещаемых в помещениях Учреждений, участвующих в оказании муниципальной услуги, содержится следующая информация:

3.11.1. Месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов Учреждения;

3.11.2. Лицензионный перечень дополнительных образовательных программ, по которым ведется обучение в Учреждении;

3.11.3. Единые педагогические требования к обучающимся;

3.11.4. Выписка из Устава Учреждения о правах и обязанностях обучающихся;

3.11.5. Извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

3.11.6. Основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

3.11.7. Серия и номер лицензии на право образовательной деятельности, свидетельства о государственной аккредитации.

3.12. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Учреждений подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

3.13. При невозможности сотрудника Учреждения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

3.14. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги проводится сотрудниками Учреждений при личном контакте с заявителями, с использованием средств почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.



#### **4. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги, закрепляемой Стандартом**

4.1. Требованиями оценки качества оказания муниципальной услуги являются:

4.1.1. Соответствие предоставляемого поставщиком муниципальной услуги содержания образования дополнительным образовательным программам;

4.1.2. Полнота реализации программ;

4.1.3. Соответствие действий должностных лиц поставщика муниципальной услуги требованиям нормативных правовых актов и Устава поставщика муниципальной услуги;

4.1.4. Количество учащихся, аттестованных по итогам года на «4» и «5» не менее 25 % от общего количества учащихся;

4.1.5. Количество выпускников, окончивших Учреждение с отличием -20% от общего количества выпускников;

4.1.6. Количество выпускников, поступивших в средние и высшие учебные заведения в сфере культуры – 10 % от общего количества выпускников;

4.1.7. Количество выбывших в течение учебного года получателей муниципальной услуги не более 15% от общего количества получателей услуги по каждому направлению дополнительного образования детей;

4.1.8. Количество лауреатов и дипломантов конкурсов, смотров, фестивалей и других творческих мероприятий – 5 % от общего количества учащихся;

4.1.9. Количество обучающихся, принявших участие в конкурсах, смотрах, фестивалях и других творческих мероприятиях – 15 % от общего количества учащихся;

4.1.10. Количество обучающихся, отчисленных за неуспеваемость – 2 % от общего количества учащихся;

4.1.11. Количество выпускников по отношению к приему - не менее 60% .

4.2. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

4.2.1. Подача родителями (законными представителями) заявления на получение услуги в Учреждение;

4.2.2. Непосредственное предоставление услуги.

4.3. Юридическим фактом, являющимся основанием для подачи заявления является наличие документов, необходимых для получения муниципальной услуги (свидетельство о рождении ребенка, справка о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности заниматься по избранной образовательной программе).

4.4. Заявление принимается руководителем Учреждения. В заявлении указываются сведения о ребенке (ФИО, дата и год рождения, гражданство и место жительства), сведения о родителях (ФИО, контактный телефон), образовательная программа (программы), по которой хотел бы обучаться ребенок.

4.5. Зачисление детей в Учреждение проводится после вступительных испытаний и просмотров.

4.6. В оказании услуги заявителям может быть отказано по следующим основаниям:

4.6.1. Несоответствие возраста ребенка условиям предоставления муниципальной услуги;

4.6.2. Отсутствие или несоответствие документов;

4.6.3. Заключение учреждения здравоохранения о медицинском состоянии ребенка, не позволяющем посещать Учреждение;

4.6.4. Превышение предельной численности контингента Учреждения, установленной санитарно-гигиеническими нормами.

4.7. Учреждение ежегодно формирует контингент с учетом вновь поступивших в Учреждение детей.

4.8. Контроль над совершением действия и принятием решения по данной административной процедуре осуществляет руководитель Учреждения в плановом порядке.

4.9. При зачислении ребенка в Учреждение руководитель обязан ознакомить Заявителя с Уставом Учреждения, лицензией на образовательную деятельность и другими документами, регламентирующими образовательную деятельность Учреждения.

4.10. Зачисление ребенка в Учреждение оформляется приказом руководителя Учреждения (в трехдневный срок).

4.11. Поставщик муниципальной услуги организует процесс освоения получателем муниципальной услуги выбранной дополнительной образовательной программы в соответствии с расписанием учебных занятий и сроками её реализации.

4.12. Основной формой организации работы является урок. Занятия проводятся как в группах, так и индивидуально в соответствии с особенностями освоения выбранной получателем муниципальной услуги дополнительной образовательной программы.

4.13. Занятия проводятся в соответствии с режимом учебно-воспитательного процесса в Учреждении. Максимальный объем учебной нагрузки получателя муниципальной услуги устанавливается согласно учебному плану.

4.14. Учебный год в Учреждении поставщика муниципальной услуги начинается с 1 сентября и заканчивается 31 мая.

4.15. Поставщик муниципальной услуги организует занятия (ежедневное количество, продолжительность, последовательность), в соответствии с расписанием, утвержденным руководителем Учреждения.

4.16. Поставщик муниципальной услуги самостоятелен в выборе форм и методов промежуточной и итоговой аттестации.

4.17. Поставщик муниципальной услуги, кроме предоставления дополнительного образования, организует и проводит культурно-просветительские, внеклассные мероприятия (олимпиады, выставки, концерты, встречи и другие мероприятия). Организует подготовку детей к участию в смотрах, конкурсах, выставках различного уровня (муниципального, регионального, федерального) по профилю своей деятельности и направленности программ дополнительного образования.

4.18. Срок непосредственного предоставления услуги определяется сроками реализации дополнительных образовательных программ, реализуемых в Учреждении.

4.19. Результатом оказания услуги является выдача обучающимся свидетельства установленного образца об окончании Учреждения.

4.20. Ответственным за оказание муниципальной услуги является руководитель Учреждения.

4.21. Режим работы Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу «Организация предоставления дополнительного образования детей музыкальной и художественно-эстетической направленности» в сфере культуры:

№ п/п	Наименование учреждения	Юридический адрес	Телефоны	Режим работы
1.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств» г. Алексеевки	309850. Белгородская обл., г. Алексеевка, ул. К. Маркса 84.	8(47234) 3-05-30 8(47234) 3-40-28	8.00-18.40 Понедельник-суббота
2.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств» с. Щербаково Алексеевского района	309803 Белгородская обл., Алексеевский район, с. Щербаково, ул. Центральная д. 7.	8(47234) 7-67-76	9.00-18.30 Понедельник-суббота
3.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» с. Иловка Алексеевского района	309830 Белгородская обл., Алексеевский район, с. Иловка, ул. Ленина д.9.	8(47234) 7-25-92	12.00-19.00 Понедельник-суббота
4.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» с. Советское Алексеевского района	309816 Белгородская обл., Алексеевский район, с. Советское, ул. Мира, д. 7	8(47234) 7-10-31	12.00-19.00 Понедельник-суббота

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

4.23. Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и потребителей услуги и предоставление им услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПин 2.4.4.1251-03).

4.24. В здании Учреждения, предоставляющего услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

4.24.1. Учебные помещения (классные комнаты);

4.24.2. Гардеробная;

4.24.3. Специализированные помещения (актовый зал, библиотека и иные специализированные помещения).

4.25. По размерам (площади) и техническому состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

4.26. Помещения Учреждений дополнительного образования детей следует размещать в наземных этажах зданий. Не допускается размещать помещения для пребывания детей в подвальных и цокольных этажах.

4.27. Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, оснащения необходимой мебелью.

4.28. Указанные помещения оборудуются:

4.28.1. Источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий Учреждений);

4.28.2. Системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий Учреждений);

4.28.3. Противопожарными системами и оборудованием;

4.28.4. Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание муниципальной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством.

4.29. Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие виды персонала:

4.29. 1. Административно-управленческий персонал;

4.29. 2. Педагогический персонал;

4.29. 3. Учебно-вспомогательный персонал;

4.29. 4. Обслуживающий персонал.

4.30. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду Учреждения.

4.31. Педагогические работники должны иметь среднее или высшее профессиональное педагогическое образование.

4.32. В Учреждениях, предоставляющих услугу, не менее 35 % педагогов должны иметь первую и высшую квалификационную категорию.

4.33. Специалисты должны иметь среднее профессиональное или высшее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей.

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

4.35. Наряду с квалификацией и профессионализмом, сотрудники Учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

## **5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действие (бездействие) должностных лиц Учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в вышестоящие органы в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера)

контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

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

5.5. Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации порядка предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры».

## **6. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

6.1. Контроль за соблюдением качества Стандарта осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

6.2. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения в форме:

6.2.1. Оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя либо другого заинтересованного лица);

6.2.2. Итогового контроля (по итогам полугодия и года);

6.2.3. Тематического контроля (подготовка к контрольным мероприятиям, просмотрам, подготовка к учебному году и т.п.).

6.3. Внешний контроль осуществляется управлением культуры администрации Алексеевского района, органами надзора (по направлениям) и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

6.4. Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация, это может быть:

6.4.1. Проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

6.4.2. Анализ обращений и жалоб заявителей в управление;

6.4.3. Проведение контрольных мероприятий.

6.5. Контроль осуществляется в плановом порядке - в соответствии с планом осуществления контрольных мероприятий органов надзора на основании действующего законодательства.

6.6. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в органы надзора обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов потребителей услуги.

6.7. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, советах Учреждения, заседаниях профсоюзного комитета, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

6.8. Должностные лица и сотрудники Учреждений, по вине которых допущены нарушения, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

6.9. Работа Учреждения в области качества услуги должна быть направлена на полное удовлетворение запросов общества, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

6.10. Работа Учреждений по предоставлению муниципальной услуги в области дополнительного образования детей в сфере культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд обучающихся и их родителей (законных представителей), непрерывное повышение качества услуг.

6.11. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры устанавливаются руководителем Учреждения в соответствии с

внутренними документами учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

6.12. Руководители Учреждений несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

6.13. Руководитель Учреждения обязан:

6.13.1. Обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

6.13.2. Определить полномочия, ответственность и взаимодействие работников Учреждения, осуществляющих оказание муниципальной услуги и контроль за качеством их оказания;

6.13.3. Организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

6.13.4. Организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

6.13.5. Систематизировать работу по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

---

Приложение № 3

Утвержден  
постановлением администрации  
Алексеевского района  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2013г. № \_\_\_



**Стандарт качества  
предоставления муниципальной услуги в сфере культуры  
муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка»**

**«Организация библиотечного обслуживания населения»**

**I. Организации, в отношении которых применяется Стандарт**

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения» разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания жителей Алексеевского района.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляют (далее – Библиотека):

- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека Алексеевского района»;
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека» города Алексеевка;
- сельские библиотеки, входящие в состав муниципальных казенных учреждений культуры сельских поселений.

Местонахождение и режим работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, приведены в приложении №1 к настоящему Стандарту.

**II. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

2.1 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 №131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 ч.);
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1);

- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1);
- «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 года № 3612-1 (Ведомости СНД и ВС РФ, 1992, № 46);
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52 (2 ч.);
- Законом Белгородской области от 9 ноября 1999 года № 81 «О библиотечном деле в Белгородской области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 1999, № 16; 2002, № 35; 2004, № 60);
- Постановлением Губернатора Белгородской области от 22 октября 2004 года № 203 «Об обязательном экземпляре документов Белгородской области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 2004, № 63; 2009, № 10);
- постановлением правительства Белгородской области от 29 января 2010 года № 34-пп «О системе мер по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Белгородской области на 2010 - 2012 годы» (Белгородские известия, 2010, №22);
- Уставами учреждений культуры;
- Правилами пользования библиотекой;
- Настоящим Стандартом.

### **III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге**

3.1. Получателями услуги являются юридические и физические лица Российской Федерации, иностранные граждане и организации.

3.2. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной и платной основе.

3.3. Информирование по процедурам предоставления муниципальной услуги производится:

- на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «ЦБ Алексеевского района» ([www.cbsalekseevka.ucoz.ru](http://www.cbsalekseevka.ucoz.ru)).
- по электронной почте: [acbs-mbo@yandex.ru](mailto:acbs-mbo@yandex.ru).
- по телефону: +7 (47-234) 3-13-31, 3-22-04;
- посредством личного обращения в библиотеки;
- на информационных стендах в помещениях библиотек.

Информация о предоставлении услуги содержит следующие сведения:

- место нахождения библиотеки;
- номер справочного телефона библиотеки;
- адрес электронной почты;
- режим работы библиотеки;

- порядок предоставления настоящей услуги;
- перечень причин для отказа в исполнении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в рамках исполнения муниципальной услуги;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих исполнение муниципальной услуги.

Информирование официальным документом может осуществляться традиционной почтой, электронной почтой (сканирование документа в виде факсимиле), факсом.

Информация, размещаемая на официальном сайте учреждения, должна быть круглосуточно доступна получателям услуги для ознакомления и использования без каких-либо ограничений;

Информирование по электронной почте должно быть доступно получателям услуги для ознакомления и использования без каких-либо ограничений;

Информирование по телефону осуществляется должностным лицом библиотеки по справочным телефонам в соответствии с графиком работы библиотеки. Должностное лицо библиотеки дает исчерпывающую информацию о предоставлении услуги. При информировании по телефону должностные лица подробно и в вежливой форме информируют получателей услуги по интересующим их вопросам. Информация по телефону должна содержать данные о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами библиотеки на рабочем месте в соответствии с графиком работы библиотеки. При информировании посредством личного обращения получателя услуги, заинтересованного лица, его представителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающую информацию о предоставлении услуги, ответить на все возникающие у получателя услуги, заинтересованного лица, его представителя вопросы.

Информация, размещаемая на информационном стенде в помещении библиотеки, должна содержать место нахождения библиотеки, режим работы библиотеки, дату предоставления услуги, информацию о порядке предоставления услуги, содержании услуги, о форме предоставления, месте предоставления услуги, фамилию, имя, отчество, ответственного за информирование, контакты, адрес электронной почты библиотеки, номер справочного телефона библиотеки, дату размещения, подпись директора (заместителя директора).

#### **IV. Требования к качеству муниципальной услуги**

##### **4.1. Содержание предоставляемой муниципальной услуги.**

4.1.1. Организация и проведение разъяснительной работы по предоставлению муниципальной услуги.

#### 4.2. Требования к Учреждению.

4.2.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях, доступных для Получателей,

и обеспечено материально-технической базой, всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью.

4.2.2. Учреждение должно соответствовать требованиям противопожарной безопасности и безопасности труда.

4.2.3. Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

4.2.4. В помещениях Учреждения должны поддерживаться порядок и чистота в соответствии с существующими санитарными нормами.

#### 4.3. Требования к режиму работы.

4.3.1. Учреждение должно быть открыто для населения не менее 5 дней в неделю. Учреждение должно открываться для посетителей не ранее 08.00 часов, закрываться - не ранее 17.00 часов.

4.3.2. В случае изменения расписания работы, Учреждение должно публично известить Получателей услуги об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

#### 4.4. Качественное оказание муниципальной услуги должно обеспечивать и включать:

4.4.1. Наличие в публичном доступе сведений о муниципальной услуге (наименование, содержание, предмет услуги, сведения о получателях услуги, перечень документов необходимых для получения муниципальной услуги).

#### 4.5. Требования к организации работы:

4.5.1. Качественное обслуживание населения;

4.5.2. Повышение уровня эффективности обслуживания населения.

#### 4.6. Требования к взаимодействию работников Учреждения с Получателями.

4.6.1. Работники Учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах в пределах своей компетентности.

4.6.2. Работники Учреждения должны обладать профессиональными знаниями и навыками, обеспечивающими качественное оказание услуги.

4.6.3. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. У работников Учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

## **V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действие (бездействие) должностных лиц Учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в вышестоящие органы в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

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

5.5. Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица

Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации порядка предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.».

## **VI. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

6.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Получателей муниципальных услуг, непрерывное повышение качества ее оказания.

6.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальных услуг.

6.3. Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

- определить полномочия, ответственность и взаимодействие работников Учреждения, осуществляющих оказание муниципальных услуг и контроль за качеством их оказания;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальных услуг в соответствии с требованиями Стандарта;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- систематизировать работу по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг.

6.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю Учреждения и виновным работникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

6.5. Контроль за деятельностью Учреждения.

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

- внутренняя система контроля должна охватывать этапы планирования работы с Получателями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

- внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый управлением культуры администрации Алексеевского района.

---

**Сведения о муниципальных учреждениях культуры,  
предоставляющих муниципальную услугу  
«Библиотечное обслуживание населения»**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Адрес</b>	<b>Телефон</b>	<b>Официальный сайт, адрес электронной почты</b>
1	Центральная районная библиотека	г. Алексеевка пл. III Интернационала, 5.	3 – 13 – 31 3 – 22 – 04 3 – 23 – 74	<b>cbsalekseevka.ucos.ru</b> <a href="mailto:acbs-mbo@yandex.ru">acbs-mbo@yandex.ru</a>
2	Центральная районная детская библиотека	г. Алексеевка ул. Пушкина, 45	3 – 17 -30	<a href="mailto:acbs-deti@yandex.ru">acbs-deti@yandex.ru</a>
3	Центральная городская библиотека	г. Алексеевка, ул. К. Маркса, 66.	3-14-30	<a href="mailto:abibl1@mail.ru">abibl1@mail.ru</a>
4	Городская библиотека №2	г.Алексеевка, ул. П.Ющенко, 110	3-15-30	
5	Городская детская библиотека №3	г.Алексеевка, пл. III Интернационала, 3	3-16-31	
6	Городская детская библиотека №4	г.Алексеевка, ул. П.Ющенко, 110	3-57-79	
7	Городская библиотека №47	г.Алексеевка, ул. П.Борисовской, 14/1		
8	Алейниковская модельная библиотека	Алексеевский район, с. Алейниково	7-14-36	
9	Афанасьевская сельская библиотека	Алексеевский район, с.Афанасьевка	5-67-25	
10	Белозеровская сельская библиотека	Алексеевский район, с.Белозерово		
11	Божковская сельская библиотека	Алексеевский район, с.Божково		
12	Варваровская сельская библиотека	Алексеевский район, с.Варваровка		
13	Гарбузовская модельная библиотека	Алексеевский район, с.Гарбузово	7-44-45	<a href="mailto:alexbel-garbuzi@yandex.ru">alexbel-garbuzi@yandex.ru</a>
14	Глуховская модельная библиотека	Алексеевский район, с.Глуховка	7-31-07	<a href="mailto:uke47@yandex.ru">uke47@yandex.ru</a>
15	Жуковская модельная библиотека	Алексеевский район, с.Жуково	7-35-31	<a href="mailto:bibl-zhukov@yandex.ru">bibl-zhukov@yandex.ru</a>
16	Запольненская сельская библиотека	Алексеевский район, с.Запольное		
17	Иващенковская сельская библиотека	Алексеевский район, с.Иващенко		
18	Иловская модельная библиотека	Алексеевский район, с.Иловка	7-25-10	<a href="mailto:ilbibliotek@yandex.ru">ilbibliotek@yandex.ru</a>
19	Ильинская сельская библиотека	Алексеевский район, с.Ильинка	5-64-31	



20	Камышеватовская сельская библиотека	Алексеевский район, с.Камышеватое	5-63-15	
21	Колтуновская сельская библиотека	Алексеевский район, с.Колтуновка		
22	Красненская модельная библиотека	Алексеевский район, с.Красное	5-43-97	<a href="mailto:krasnoe-bibl@yandex.ru">krasnoe-bibl@yandex.ru</a>
23	Луценковская сельская библиотека	Алексеевский район, с.Луценково	7-47-57	
24	Матреногезовская модельная библиотека	Алексеевский район, с.Матреногезово		<a href="mailto:biblioteka-matrenogezovskaja@rambler.ru">biblioteka-matrenogezovskaja@rambler.ru</a>
25	Меняйловская сельская библиотека	Алексеевский район, с.Меняйлово	5-51-36	
26	Мухоудеровская модельная библиотека	Алексеевский район, с.Мухоудеровка,	7-36-33	<a href="mailto:muchov-bibl@yandex.ru">muchov-bibl@yandex.ru</a>
27	Николаевская сельская библиотека	Алексеевский район, с.Николаевка	5-44-72	
28	Подсередненская модельная библиотека	Алексеевский район, с.Подсереднее	5-55-39	<a href="mailto:bibliopod@yandex.ru">bibliopod@yandex.ru</a>
29	Репенская модельная библиотека	Алексеевский район, с.Репенка	5-45-30	<a href="mailto:repbibl2008@yandex.ru">repbibl2008@yandex.ru</a>
30	Советская сельская библиотека	Алексеевский район, с.Советское	7-11-72	
31	Тютюниковская сельская библиотека	Алексеевский район, с.Тютюниково		
32	Хлевищенская модельная библиотека	Алексеевский район, с.Хлевище	5-61-10	<a href="mailto:hmodbibl@yandex.ru">hmodbibl@yandex.ru</a>
33	Хрещатовская модельная библиотека	Алексеевский район, с.Хрещатое	5-12-48	
34	Щербаковская модельная библиотека	Алексеевский район, с.Щербаково	7-65-36	<a href="mailto:shebakovobibl@yandex.ru">shebakovobibl@yandex.ru</a>

