



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РЕСПУБЛИКА КАРЕЛИЯ

Администрация Кемского муниципального района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17 сентября 2007 года

№ 570

Об утверждении стандартов
качества бюджетных услуг

В целях повышения качества предоставляемых бюджетных услуг и эффективности использования бюджетных средств в Кемском муниципальном районе, а также в соответствии с Программой реформирования управления муниципальными финансами Кемского муниципального района на 2006-2010 годы, утвержденной Постановлением Главы самоуправления г. Кеми и района от 12.04.2006 г. № 197 Администрация Кемского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Стандарты качества бюджетных предоставляемых учреждениями культуры (приложение 1).
2. Утвердить прилагаемые Стандарты качества бюджетных предоставляемых образовательными учреждениями (приложение 2).
3. Утвердить прилагаемые Стандарты качества услуг по оказанию медицинской помощи в учреждениях здравоохранения (приложение 3).
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Администрации Кемского
муниципального района

Ю.К. Разумейчик

Стандарты качества бюджетных услуг, предоставляемых учреждениями культуры

1. Общие положения

1.1. Стандарты качества предоставления услуг в области культуры и искусства установлены в соответствии со ст. 44 Конституции Российской Федерации, Основами законодательства Российской Федерации о культуре и призваны реализовать обязательства муниципального образования по созданию условий для организации досуга и обеспечения населения услугами организаций культуры.

1.2. Стандарт качества устанавливает основные требования к качеству образовательной услуги в сфере дополнительного образования детей (музыкальное, художественное).

Стандарт качества образовательных услуг в системе дополнительного образования детей определяет обязательный минимум содержания основных образовательных программ, максимальный объем учебной нагрузки обучающихся и требования к уровню подготовки выпускников.

1.3. Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области культуры, искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый Управлением культуры и спорта на предмет соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества.

1.4. Информация о стандартах качества предоставления бюджетных услуг должна размещаться в каждом бюджетном учреждении в местах, доступных для потребителей.

2. Нормативно-правовое регулирование

Стандарты качества разработаны на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федеральный закон от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21.12.1996 г. №159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон от 29.12.1994 г. №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 22.07.1993 № 5487-1 «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 г. № 3612-1-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 10.07.1992 г. № 3266-1 «Об образовании»;
- Постановление Правительства РФ от 05.07.2001 г. № 505 «Об утверждении Правил, оказания платных образовательных услуг в сфере дошкольного и общего образования»;
- Постановление Правительства РФ от 18.10.2000 г. № 796 «Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности»;
- Постановление Правительства РФ от 14.12.2000 г. № 955 «Об утверждении Федеральной целевой программы «Культура России» (2001-2005 гг.)»;
- Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 г. № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- Постановление Правительства РФ от 07.03.1995 г. № 233 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;
- Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 г. № 609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 г. № 610 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении дополнительного профессионального образования, повышения квалификации специалистов»;
- Постановление Правительства РФ от 14.12.1992 г. № 785 «О дифференциации в уровнях оплаты труда работников бюджетной сферы на основе Единой тарифной сетки»;
- Закон Республики Карелия от 14.07.1997 г. № 204-ЗРК «О библиотечном деле»;
- Закон Республики Карелия от 13.12.2005 г. № 952-ЗРК «О культуре»;
- Постановление Министерства здравоохранения РФ от 03.04.2003 г. № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов САНПИН 2.4.4. 1251-03»;
- Постановление Министерства труда и социального развития РФ от 03.10.1997 г. № 6 «Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 28.02.2003 г. № 74 «Об утверждении к применению документов и коэффициентов»;
- Приказ Министерства образования РФ от 26.06.2000 г. № 1908 «Об утверждении Положения о порядке аттестации педагогических и руководящих работников»;
- Приказ Министерства образования РФ от 03.05.2000 г. № 1276 «О государственной аккредитации образовательных учреждений дополнительного образования детей»;
- Приказ Министерства образования РФ от 31.08.1995 г. № 463/1268 «Об утверждении тарифно-квалификационных требований по должностям работников учреждений образования» объемных показателей по отнесению учреждений образования к группам по оплате труда руководителей»;
- Письмо Министерства культуры РФ от 23.06.2003 г. № 66-01-16/32 «О примерных учебных планах образовательных программ по видам искусств для детских школ искусств»;
- Циркулярное письмо Министерства культуры РФ от 14.10.2000 г. № 01-06/16-19 «Методика определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в области социальной инфраструктуры»;
- Методика определения нормативной потребности субъектов РФ в объектах культуры и искусства, одобренной распоряжением Правительства РФ от 03.07.1996 г. № 1063-р.

3. Стандарт качества предоставления бюджетных услуг по организации библиотечного обслуживания населения

3.1. Факторы, влияющие на качество предоставления бюджетных услуг по организации библиотечного обслуживания населения.

3.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:

- устав библиотеки;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

- коллективный договор библиотеки;

- настоящие стандарты;

- правила внутреннего трудового распорядка для работников библиотеки,

- правила пользования библиотекой;

- положение об организации библиотечного обслуживания населения;

- положение о библиотеке;

- положение о платных услугах;

- штатное расписание;

- должностные инструкции;

- технический паспорт библиотеки;

- инструкция по охране труда и технике безопасности;

- инструкция по пожарной безопасности;

- инструкция по электробезопасности.

3.1.2. Обслуживание пользователей.

Библиотека выступает в роли социального гаранта и обеспечивает доступ к информации, образованию и культуре.

Библиотека обслуживает всех граждан вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений и отношения к религии.

Библиотечное обслуживание пользователей, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или физических недостатков, должно обеспечивать получение ими документов из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания.

Библиотека предоставляет основные услуги бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотекой», дополнительные - за плату, в соответствии с «Положением о платных услугах».

Библиотека ведет культурно-просветительскую работу организует вечера, встречи, презентации, лекции, фестивали, конкурсы и иные культурные акции. Исходя из расчета, каждая библиотека проводит 10 массовых мероприятий ежегодно.

На обслуживание одного пользователя библиотеки отводится не менее 15 минут.

На оказание справочно-консультационной помощи отводится не менее 20 минут на одну услугу.

На предоставление инновационных услуг, связанных с медиаресурсами (оцифровка, выполнение запросов пользователей по электронной базе данных: сканирование, ламинирование, ксерокопирование), требуется - 40 минут.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда производится на срок 30 дней - взрослым пользователям, 15 дней - детям, в читальном зале - в течение дня.

3.1.3. Условия размещения библиотеки.

Библиотеки должны равномерно размещаться в пределах города из расчета 20 тыс. жителей на 1 библиотеку (филиал).

В сельских населенных пунктах от 500 до 3000 жителей должна располагаться 1 библиотека.

Самостоятельная детская библиотека или филиал центральной детской библиотеки открывается при наличии 3-7 тыс. жителей в возрасте до 15 лет.

В отдаленных обособленных микрорайонах (организациях, предприятиях) должны осуществляться внестационарные формы обслуживания населения.

Доступность библиотечного обслуживания населения реализуется путем размещения публичной библиотеки с учетом максимальной пространственной доступности (по времени не более 15-20 мин., которое житель тратит, чтобы добраться до библиотеки), а также удобством ее месторасположения.

Ежедневный режим работы устанавливается с учетом потребностей жителей. Обслуживание населения производится 6 дней в неделю: с 9.00 до 18.00 часов в рабочие дни и с 10.00 до 18.00 часов в выходные дни. Один из выходных дней должен быть обязательно рабочим. На проведение санитарного дня отводится один день в месяц.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил (температурный режим не менее 18 градусов, относительная влажность воздуха - 55 процентов), противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (температура воздуха, запыленность, шум, вибрация).

Помещения должны быть оснащены средствами телекоммуникационной связи.

При размещении библиотеки должны учитываться следующие элементы:

- привлекательное внешнее и внутреннее оформление;
- свободные подходы к библиотеке;
- наличие вывески;
- система уличных указателей.

3.1.4. Организация библиотечного пространства.

Площади для размещения абонемента с открытым доступом к фонду и кафедрами выдачи - не менее 100 кв. м. (при соответствующей вместимой осн. полок); с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв. м. на 1000 томов; с ограниченным доступом к фонду - 7 кв. м. на 1000 томов.

Площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - из расчета 10 кв. м. на 1000 томов; число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв. м. на одно место (или 1,5 кв. м. на 1000 жителей); около 10% посадочных мест читательской зоны должны находиться в зоне легкого чтения или зоны отдыха.

Число посадочных мест для просмотра периодики определяется из расчета 3 кв. м. на 1 место (или 1 место на каждые 2-3 тыс. жителей).

Площади для индивидуального использования аудио-видео материалов должны составлять 3,5 кв. м. на 1 место.

Площадь циркуляции пользователей в зоне справочной службы («места быстрой справки») может составлять 10 кв. м. на 1000 томов, в крупные библиотеках - 2,5 кв.м. на 1 человека.

Площадь для размещения выставок одного из основных подразделений библиотеки (например, абонемента или читального зала) требует 10% от общей площади.

Для проведения массовых мероприятий и «обхода» по отдельному помещению площадью из расчета 1,5-2 кв. м» на 1 место.

Помещение библиотеки, обслуживающей инвалидов, должно быть приспособлено и оборудовано соответствующим образом: иметь пандусы при входе-выходе, специальные держатели, ограждения.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площадей читательской зоны:

площадь одного рабочего места для персонала, занятого в процессах комплектования и обработки фондов - 9-12 кв. м;

для персонала научно-методической службы - 9 кв. м.; для административного персонала - 5-6 кв. м., в том числе для директора, заместителя директора - от 10 до 20 кв. м.

3.1.5. Библиотечное оборудование.

Предметы библиотечной мебели (стеллажи, кафедры выдачи, стулья и т. д.) должны соответствовать требованиям долговечности, быть удобными и функциональными.

Технические средства библиотеки должны включать: компьютерную технику, средства копирования, тиражирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи» средства пожарной и охранной сигнализации транспортные средства.

Рабочие места, оборудованные техническими средствами, как в производственных целях, так и в целях обслуживания пользователей, должны размещаться в специальных приспособленных помещениях, имеющих выходы к энергосети и обеспечиваться защитными средствами их использования.

Библиотечное оборудование должно использоваться строго по назначению и содержаться в технически исправном состоянии.

3.1.6. Информационные ресурсы библиотеки.

Библиотека обеспечивает доступ к широкому диапазону документов в самых разных форматах (книги, периодика, аудио- и видеодокументы, электронные документы, CD-ROMы, базы данных, в том числе, базы данных, Интернет, озвученные книги, издания шрифтом Брайля для слепых и слабовидящих и т.п.), представленных в достаточном количестве.

Центральная библиотека имеет право на получение местного обязательного бесплатного экземпляра, на основе которого формирует наиболее полный фонд документов на своей территории.

Библиотечный фонд обязан удовлетворять информационные потребности пользователей библиотеки. Объем фонда муниципальной библиотеки ориентируется на среднюю книгообеспеченность на одного жителя, 5-7 томов в городе и 7-9 томов на селе. Центральная библиотека для обслуживания жителей должна располагать увеличенным объемом фонда: дополнительно из расчета от 0,5 до 2 томов на одного жителя.

В составе фонда должно содержаться до 50% наименований изданий за последние 5 лет на различных носителях. Полностью фонд муниципальной библиотеки должен обновляться в течение 10 лет.

Ежегодное пополнение фонда - не менее 250 документов в самых разных форматах (книги, периодика, аудио- и видеодокументы, электронные документы, CD-ROMы, базы данных и др.) из расчета на 1000 жителей - 162,5 тыс. экземпляров.

Литература для жителей в возрасте до 15 лет должна составлять в универсальном фонде библиотеки от 30 до 50%. Этот фонд должен включать также документы на различных носителях, обучающие и развивающие программы, игры и т.п.

Объем фонда периодических изданий библиотеки определяется из расчета не менее 30 названий периодических изданий на 1000 жителей.

Библиотека должна обеспечить достаточную полноту фонда справочных и библиографических изданий (не менее 10% к общему фонду).

Фонд справочных и библиографических изданий должен быть доступен любому пользователю в любое время работы библиотеки, поэтому преимущественно должен использоваться в помещениях библиотеки,

Сроки хранения отдельных частей документального фонда библиотеки зависят, от существующих потребностей и востребованности со стороны местного населения, а также от состояния документов, степени их устарелости и износа. Выбытие должно составлять ежегодно 8% от общего фонда.

Библиотека обязана обеспечить целостность и нормальное физическое состояние документов, хранящихся в фонде, создать условия для хранения документного фонда, в соответствии с установленными нормативами (размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, нежаркой сигнализаций и др.) и для безопасности его использования (средства обработки и тиражирования документов, приобретение новых форм и перевод документов в иные носители),

Показатели для фонда звукозаписей (речевых и музыкальных), видеозаписей должны быть не менее 10 единиц на 1000 жителей. Ежегодное пополнение не менее 20 звукозаписей и 4 видеозаписей из расчета на 1000 жителей.

3.1.7. Персонал библиотеки.

Администрация библиотеки и ее учредитель должны обеспечить достаточное число сотрудников.

Нормативная потребность в штатных работниках должна определяться, исходя из количества населения и необходимости обеспечения основных библиотечных процессов, на основе конкретных расчетов; 1 работник на 2 тыс. жителей;

1 работник на 2 тыс. жителей в возрасте от 14 до 25 лет; комплектование и обработка фонда - из расчета 0,7-1. чел. на 1000 томов;

обслуживание - из расчета 3-4 человека на 1000 жителей; информационно-библиографическая деятельность 3-4 человека на 1000 жителей.

Не менее 50% персонала должны быть с выющим, профессиональным образованием.

- Каждый специалист библиотеки 1 раз в 5 лет должен проходить аттестацию на присвоение квалификационной категории.

На обучение персонала должна быть предусмотрена сумма не менее 0,5-1% от общего бюджета библиотеки,

В штате библиотеки должны быть специалисты, обладающие специальными знаниями, необходимыми для выполнения различных функциональных обязанностей: программист, оператор, техник, инженер.

В штатном расписании предусматриваются сверх расчетного норматива штаты, обеспечивающие деятельность управленческо-административного и административно-хозяйственного блоков.

В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется кодексом профессиональной этики российского библиотекаря.

Рабочие места сотрудников должны быть оборудованы и оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.2. Связи библиотеки с общественностью.

Библиотеки участвуют в социальных, образовательных, культурных проектах совместно со структурными подразделениями администрации Кемского муниципального района и общественными организациями района.