

**Стандарт качества предоставления муниципальных услуг
подведомственными отделу культуры клубными учреждениями
МБУК «Районный Дом культуры», МБУК «Маловский СДК»,
МБУК «Баунтовский межпоселенческий организационно-методический центр»**

«25» февраля 2021 год

Приказ №5 – о/д §2 по МКУК «Отдел культуры»

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг культурно-досуговыми учреждениями по организации и проведению различных по форме и тематике культурно-массовых мероприятий, по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества

Содержание

1. Общие положения:
 - 1.1. Область применения.
 - 1.2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие выполнение муниципальных услуг учреждений культурно-досугового типа.
 - 1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте.
 - 1.4. Услуга, предоставляемая населению учреждениями культурно-досугового типа. Сведения об услуге.
 - 1.5. Требования к технологии оказания услуги.
 - 1.6. Основные факторы, влияющие на предоставление услуги культурно-досуговыми учреждениями.
 - 1.6.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.
 - 1.6.2. Условия размещения и режим работы учреждений.
 - 1.6.3. Специальное техническое оснащение учреждения.
 - 1.6.4. Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация.
 - 1.6.5. Состояние информации об учреждениях, порядок и правила предоставления услуги населению.
 - 1.6.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.
 - 1.6.7. Порядок обжалования нарушений настоящего Стандарта.
 - 1.6.8. Ответственность за выполнение муниципальных услуг, предоставляемых культурно-досуговыми учреждениями.
 2. Требования к качеству предоставления услуги:
 - 2.1. Качество услуги, предоставляемой муниципальными учреждениями культурно-досугового типа.
 - 2.2. Критерии оценки качества услуги.
 - 2.3. Система индикаторов качества услуги.

1. Общие положения

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по организации и проведению различных по форме и тематике культурно-массовых мероприятий, по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества, выполняемых учреждениями культурно-досугового типа предназначен для применения в деятельности культурно-досуговых учреждений МО «Баунтовский эвенкийский район».

Целями разработки и внедрения настоящего Стандарта являются:

- совершенствование планирования и контроля реализации деятельности учреждений культурно-досугового типа;
- оценка расходных обязательств;
- планирование направлений расходов бюджета;
- управление расходами бюджета и учета степени достижения поставленных перед органами исполнительной власти показателей результата;
- изучение спроса населения на услуги учреждений культурно-досугового типа;
- формирование единых подходов к определению стоимости и цен на услугу;
- качественная организация культурного досуга населения на базе культурно-досуговых учреждений;

Культурно-досуговые учреждения являются субъектами обеспечения политики государства в сфере культуры на территории МО «Баунтовский эвенкийский район», основной базой для реализации полномочий органов местного самоуправления по решению вопросов местного значения в сфере культуры (создание условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры). Культурно-досуговые учреждения обеспечивают конституционные права граждан на свободу творчества, равный доступ к участию в культурной жизни и пользованию культурными благами, развивают навыки творческого общения, способствуют развитию реальной демократии через различные социально-культурные инициативы. Культурно-досуговые учреждения предоставляют услуги всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии и их деятельность направлена на формирование культурных потребностей жителей, преодоление стрессовых ситуаций, развитие творческих потребностей, всестороннее развитие детей и подростков, нравственное, эстетическое и патриотическое воспитание граждан. Культурно-досуговые учреждения являются юридическими лицами и осуществляют свою деятельность в полном соответствии с действующим законодательством РФ.

1.1. Область применения.

1.1.1. Настоящий Стандарт устанавливает основные положения, определяющие единый порядок оказания муниципальных услуг культурно-досуговыми учреждениями, оплачиваемой (финансируемой) из средств муниципального бюджета МО «Баунтовский эвенкийский район».

1.1.2. Настоящий стандарт способствует изучению спроса населения на услугу муниципальных культурно-досуговых учреждений, формированию единых подходов к определению стоимости и цен на услуги.

1.1.3. Настоящий Стандарт обеспечивает совершенствование планирования и контроля реализации деятельности культурно-досуговых учреждений МО «Баунтовский эвенкийский район»

1.1.4. Настоящий Стандарт способствует оценке расходных обязательств, планированию направлений расходов бюджета, управлению расходами бюджета и учета степени достижения поставленных перед органами исполнительной власти показателей результата.

1.2. Нормативно - правовые акты, регламентирующие выполнение муниципальной услуги культурно-досуговыми учреждениями:

1. Конституция Российской Федерации ст.44.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 4 от 24.11.2006г. Бюджетный кодекс Российской Федерации, статья 69.2 от 31.07.1998 г. N 145-ФЗ.
3. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146-ФЗ
4. Федеральный закон от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
5. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
6. Федеральный закон от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».
7. Федеральный закон от 12.01.1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах».
8. Федеральный закон от 19.05.1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях».
9. Федеральный закон от 13.03.1995 г. № 32-ФЗ «О днях воинской славы и памятных датах России».
10. Федеральный закон от 6.01.1999 г. №7-ФЗ «О народных художественных промыслах».

11. Федеральный закон от 31.12.2005 г. № 199-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с разграничением полномочий».
12. Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
13. Федеральный закон от 27 июля 2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
14. Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
15. Федеральный закон "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ.
16. Постановление Министерства здравоохранения Российской Федерации, главного санитарного врача РФ от 3 апреля 2003г. № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03».
17. Правила пожарной безопасности 01-03.
18. Правила пожарной безопасности Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
19. НПБ 104-03 Системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожарах.
20. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»».
21. Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры».
22. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 г. № 1063р «О социальных нормативах и нормах».
23. Распоряжение Правительства РФ от 19.10.1999 № 1683-р (ред. от 23.11.2009) «О методике определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры».
24. Распоряжение Министерства культуры РФ № Р-6 от 19.09.2009 г. «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации».
25. Приказ Минкультуры России от 17.12.2008 №267 «Об утверждении Концепции сохранения и развития нематериального культурного наследия народов Российской Федерации на 2009-2015 годы».
26. Приказ Минкультуры России от 21.06.2006 №278 «Об утверждении плана мероприятий Минкультуры России по разработке и внедрению системы стандартизации в сфере культуры».
27. Приказ Минкультуры РФ от 25.05.2006 N 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".
28. Решение Коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 N 10 "О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры" (вместе с "Примерным положением о государственном и муниципальном учреждении культуры клубного типа", "Примерным положением о клубном формировании культурно-досугового учреждения").
29. Закон Республики Бурятия от 01.02.1996. №246 – 1 «О культуре»
30. Правовые акты органов местного самоуправления МО «Баунтовский эвенкийский район».

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

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

техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества услуг (процесса оказания услуги)

Организация досуга населения проведение культурно-досуговыми учреждениями массовых мероприятий культурно-познавательного и развлекательного характера, организация студий, творческих любительских, самодеятельных коллективов, объединений, клубов по интересам, в том числе декоративно-прикладного творчества и художественных промыслов

Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям

Показатель качества услуги (обслуживания) - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Потребитель услуг учреждения культурно-досугового типа - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, приобрести, получить или заказывающие, приобретающие, получающие услуги учреждений культурно-досугового типа для личных, семейных, домашних и иных нужд

Получатели услуги - население МО «Баунтовский эвенкийский район», имеющее желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей

Организация (учреждение) культурно-досугового типа - организация независимо от организационно-правовой формы и формы собственности, основная деятельность которой направлена на предоставление населению и организациям разнообразных услуг культурно-досугового, информационно-просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, а также на создание условий для занятий самодеятельным (любительским) художественным и техническим творчеством, развития любительского искусства, традиционных художественных промыслов и ремесел

Работа организации культурно-досугового типа - деятельность организации культурно-досугового типа, результаты которой имеют материальное выражение и могут быть реализованы для удовлетворения потребностей потребителей

Услуга учреждения культурно-досугового типа - результат непосредственного взаимодействия учреждения культурно-досугового типа и потребителя, а также собственной деятельности учреждения культурно-досугового типа по удовлетворению потребности потребителя с использованием ресурсов, средств, запасов, возможностей, источников.

Стандарт на услугу - стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие ее назначению

1.4. Услуги, предоставляемые населению учреждениями культурно-досугового типа

Наименование услуги:

Услуга по организации и проведению мероприятий.

Содержание услуги:

Организация и проведение различных мероприятий: культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности)

Наименование услуги:

Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества

Содержание услуги:

Организация различных кружков, клубов по интересам, любительских объединений с учетом всех форм и проведение занятий с участниками.

1.5. Требования к технологии оказания услуги.

1.5.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств, имеет право на участие в культурной жизни, пользование учреждениями культуры, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.5.2. Основными причинами отказа в оказании услуги учреждений культурно-досугового типа являются следующие:

- 1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- 2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

1.5.3. Услуги осуществляют учреждения культурно-досугового типа МО «Баунтовский эвенкийский район»

- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный Дом культуры»
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Маловский сельский Дом культуры»
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Баунтовский межпоселенческий организационно-методический центр»

1.5.4 Целями и задачами деятельности культурно-досуговых учреждений является создание условий для:

- организации творческого, социально значимого досуга населения;
- формирования навыков творческого мышления и творческой деятельности;
- организации массовых праздников и активных социальных взаимодействий.

1.6. Основные факторы, влияющие на выполнение услуг культурно-досуговыми учреждениями. Основными факторами, влияющими на выполнение услуги культурно-досуговым учреждением, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культурно-досугового типа;
- условия размещения и режим работы культурно-досугового учреждения;
- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура, а также средства для санитарной обработки помещений и обеззараживания воздуха и т.д.);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

1.6.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

1. Устав муниципального учреждения культуры (основной организационный документ, регламентирующий деятельность) должен включать в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение, юридический статус, структуру учреждения;
- правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности учреждения;
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- организация, оплата и дисциплина труда;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть утвержден учредителем, согласован с Комитетом по управлению муниципальным имуществом, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности муниципального учреждения культуры должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2. Руководства, правила, методики, инструкции, положения, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В муниципальных учреждениях культурно-досугового типа используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- трудовые коллективные договоры;
- распоряжения и приказы управления культуры.

При оказании услуги в муниципальных учреждениях культурно-досугового типа используются следующие инструкции:

- должностные инструкции;
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкции по эксплуатации оборудования;
- инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;

- инструкции о мерах пожарной безопасности учреждения;
- иные инструкции.

Основными положениями в муниципальных учреждениях культурно-досугового типа являются:

- положение о клубных формированиях действующих в учреждении;
- положение об оплате труда работников муниципального учреждения клубного типа;
- положение о предоставлении платных услуг;
- положение о премировании;
- иные положения.

3. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру:

-технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции для пользования на русском языке;

- сертификаты соответствия на оборудование;
- инвентарные описи основных средств.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

4. Нормативно-правовые акты Российской Федерации, Республики Бурятия, министерства культуры РБ, администрации МО «Баунтовский эвенкийский район».

5. Прочие документы: штатное расписание, перечень услуг, оказываемых муниципальными культурно-досуговыми учреждениями; методики работы с населением и собственной деятельности, паспорт каждого клубного учреждения, журналы учета работы учреждения и клубных формирований. В соответствии с действующим законодательством муниципальным учреждениям культуры при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

1.6.2. Условия размещения и режим работы учреждений.

Учреждения культурно-досугового типа должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Культурно-досуговые учреждения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. Учреждения должны быть обеспечены удобными подъездами и подходами, иметь электрическое освещение в вечернее и ночное время, а также иметь запасной (пожарный) выход и подъезд для производственных целей самих учреждений. Прилегающая территория к клубным учреждениям должна способствовать формированию привлекательного образа. Основные ее характеристики включают наличие подъездных путей и пешеходных дорожек, зеленых насаждений, газонов, цветочных клумб. Площадь, занимаемая учреждениями, должна обеспечивать размещение работников и получателей культурно-досуговых услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами. В зданиях учреждений культурно-досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения: зрительный зал; танцевальный зал; фойе; репетиционные помещения; помещения для работы клубных формирований; мастерская художника; вспомогательные (служебные) помещения; технические помещения. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, иметь средства для санитарной обработки помещений и обеззараживания воздуха 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.). График (режим) работы культурно-досугового учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учетом специфики оказания услуг и типа учреждения. Режим работы культурно-досуговых учреждений должен соответствовать следующим требованиям:

Начало работы – не ранее 08.00 часов

Окончание - не ранее 16.00 часов (для руководителей творческих коллективов график работы в зависимости от расписания занятий). Гибкий график в дни проведения мероприятий.

Обязательным условием режима работы является работа в выходные и праздничные дни. Время работы клубного учреждения не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения, с этой целью устанавливается гибкий график работы учреждения, утвержденный

локальным актом учреждения. По решению учредителя (органов местного самоуправления) могут быть установлены санитарные дни, для каждого клубного учреждения, с учетом интенсивности его посещения.

1.6.3. 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.

Культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

в зрительных залах:

- световое оборудование;
- оборудование сцены (антрактно-раздвижной занавес);
- звуковое оборудование;
- микшерские пульта;
- кино- и видеопроекторное оборудование;

в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:

- систему освещения;
- систему отопления.

в оформительских мастерских:

- систему вентиляции
- инструменты для работы
- краски и другие материалы

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. Состояние помещений клубных учреждений должно отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанЭПиН, нормам охраны труда.

В клубном учреждении должен быть разработан комплекс упреждающих мероприятий, направленных на предотвращение чрезвычайных ситуаций (пожары, стихийные бедствия и др.) и обеспечение защиты материально-технических ресурсов.

Сотрудники клубных учреждений должны пройти подготовку по оказанию первой медицинской помощи. Клубные учреждения должны соблюдать правила пожарной безопасности, руководствоваться стандартами, строительными нормами и другими утвержденными в установленном порядке нормативными документами, регламентирующими требования безопасности.

1.6.4. Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация. Каждое учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом.

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административный персонал (директор, художественный руководитель)
- специалисты (руководитель самодеятельного коллектива, руководитель клуба по интересам, руководитель кружка, руководитель студии, художник-декоратор, звукорежиссер, звукооператор, аккомпаниатор, режиссер, балетмейстер, хормейстер);
- обслуживающий персонал (сторож, костюмер, гардеробщик, уборщик служебных и производственных помещений, специалист по кадрам);

- народные коллективы (режиссер, художник – постановщик, художественный руководитель, хормейстер, балетмейстер, аккомпаниатор). У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке. При оказании услуги работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

1.6.5. Состояние информации об учреждениях, порядок и правила предоставления услуги населению. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: каждое 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, путем:

- размещения на информационных стендах информации об учреждении, планируемых культурно-массовых мероприятиях, фестивалях, ярмарках, выставках;
- информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач;
- оповещение граждан о планируемых мероприятиях (афиша мероприятий на месяц, праздничные дни) может быть осуществлено путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, в средствах массовой информации.

В каждом культурно-досуговом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатной и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественных услуг, порядок работы с обращениями и жалобами граждан (книга обращений), прейскурант платных услуг (если они осуществляются).

В состав информации об услуге в обязательном порядке должны быть включены:

- ежемесячный план работы клубного учреждения, утвержденный руководителем учреждения;
- график работы клубного учреждения и клубных формирований;
- информация о возможности влияния потребителя на качество услуги;
- информация о возможности оценки качества услуги потребителем.

1.6.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются и устраняются. Если будет установлена вина сотрудника в некачественном предоставлении услуги, ему выносится дисциплинарное или административное взыскание. Отдел культуры местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район» осуществляет внешний контроль за деятельностью культурно-досуговых учреждений в части соблюдения качества услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы два раза в год;
- анализа обращений и жалоб граждан в отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом культуры согласно утвержденного начальником отдела культуры плана контрольных мероприятий, внеплановые – по мере поступления жалоб на качество услуги. На совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом начальником отдела культуры, руководитель каждого муниципального клубного учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах. Для оценки качества и безопасности услуг отдел культуры использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния культурно-досуговых учреждений;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги.

1.6.7. Порядок обжалования нарушений настоящего Стандарта. Лицо, подающее жалобу (далее – заявитель) на нарушение требований Стандарта выполнения услуг культурно-досуговых учреждений МО «Баунтовский эвенкийский район» при условии его дееспособности, может обжаловать нарушения следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

- жалоба руководителю учреждения;
- жалоба в отдел культуры;
- обращение в суд. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушения могут родители.

Указание на нарушение сотруднику учреждения, оказывающего муниципальную услугу, производится с целью незамедлительного устранения нарушений и получения извинений в случае, когда нарушение было допущено непосредственно по отношению к заявителю. Жалоба руководителю учреждения или в отдел культуры может быть в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме. Жалобы на предоставление услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем культурно-досугового учреждения либо начальником отдела культуры в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг клубным учреждением подлежат обязательной регистрации.

Руководитель учреждения или начальник отдела культуры при приеме жалоб заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по устранению факта нарушения и удовлетворения требований заявителя;
- аргументированно отказать заявителю в удовлетворении его требований. Отказ заявителю в удовлетворении его требований может быть только в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения или начальник отдела культуры приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения. Подача и рассмотрение жалоб в отдел культуры осуществляется в порядке, установленном Федеральным Законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

1.6.8. Ответственность за выполнение муниципальной услуги, предоставляемой культурно-досуговыми учреждениями.

Работа муниципальных культурно-досуговых учреждений по предоставлению услуги должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей населения, непрерывное повышение качества услуги. Руководитель муниципального культурно-досугового учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

Руководитель муниципального культурно-досугового учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных сотрудников учреждения,
- 2) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 3) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Стандарта.

2. Требования к качеству предоставления услуги.

2.1. Качество услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культурно-досугового типа.

Качественное оказание услуги должно:

- 1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения МО «Баунтовский эвенкийский район»
- 2) способствовать поднятию жизненного тонуса населения; содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов; отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций; развитию творческих начал у населения; повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков. Оказание услуги культурно-досуговыми учреждениями населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующих услугах. Качество услуги, связанное с организацией отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры должно обеспечивать комфортные условия для этого. Содействие в повышении культурного уровня населения, в

расширении кругозора обеспечивается путем обновления программ концертов. Качество образования работников культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий и способствовать проявлению талантов.

2.2. Критерии оценки качества услуг.

При оценке качества услуг используются следующие показатели:

- динамика количества мероприятий
- динамика количества посетителей
- количество посещений культурно-досуговых формирований

Качественное предоставление услуги характеризуют:

1. Эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность:

- эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности;

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

- точность и своевременность исполнения услуги, соблюдение процедур, порядка (регламента) оказания услуги;

- учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуги или договором об оказании услуги.

2.3. Оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения: кадрового состава - квалификация (опыт работы) специалиста, оказывающего услугу; материальных ресурсов соответствующей номенклатуры; оборудования и инструментов; зданий, сооружений и их содержание:

- оформление культурно-досуговых учреждений, мест оказания услуги и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуги.

3. Удовлетворенность населения предоставлением услуг культурно-досуговых учреждений

3.1. Целевые индикаторы по предоставлению услуг.

Целевые индикаторы предоставления муниципальных услуг культурно-досуговыми учреждениями определены в муниципальной программе «Культура Баунта (2021-2026г.г.)»

- Количество культурно-массовых мероприятий
- Соотношение посещаемости населения платных культурно-досуговых мероприятий, проводимых муниципальными учреждениями культуры к общему населению