

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. начальника Управления культуры
молодежной политики и спорта
Еманжелинского муниципального



Л.И. Базуева
« 26 » *сентября* 2014г.

**Стандарт качества предоставления государственных услуг
в сфере деятельности Муниципальных культурно – досуговых
учреждений (КДУ) Еманжелинского муниципального района.**

1. Общие положения

1.1. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства (далее – стандарт) распространяются на услуги в области культуры и искусства, предоставляемые населению учреждениями культурно – досуговой деятельности и устанавливает основные требования, определяющие качество этих услуг, оплачиваемых (финансируемых) из средств бюджета Еманжелинского муниципального района.

К перечню муниципальных услуг, на которых останавливается «Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности Муниципальных культурно – досуговых учреждений относятся:

- услуги по обслуживанию населения Еманжелинского муниципального района в сфере деятельности Муниципальных культурно – досуговых учреждений.

1.2. Разработчиком Стандарта и главным распорядителем средств бюджета Еманжелинского муниципального района, в компетенцию которого входит организация досуга населения, является Управление культуры молодежной политики и спорта администрации Еманжелинского муниципального района.

1.3. В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

муниципальная услуга - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет бюджета Еманжелинского муниципального района и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательство органов исполнительной власти Еманжелинского муниципального района по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг культурно – досуговыми учреждениями Еманжелинского муниципального района

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

- закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- закон Российской Федерации от 06.10.2003 №131-ФЗ « Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- закон Российской Федерации п.18 ст. 26,3 от 06.10.1999 №184 – ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов РФ»;
- Федеральный Закон от 26.04.2007 №63 ст. 69 п.2;
- закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300 – 1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации» (принятый Государственной Думой 17.07.1996)
- закон РФ от 27.12.1991г №2124-1 «О средствах массовой информации».
- Основы законодательства РФ о культуре, утверждённые ВС РФ 09.10.1992 №3612-1;
- Правила по кинообслуживанию населения утвержденные Правительством Российской Федерации от 17.11.1994г № 1264;

3. Порядок получения доступа к муниципальным услугам.

3.1. Муниципальные учреждения культурно – досуговой деятельности являются общедоступными культурными центрами для населения Еманжелинского муниципального района.

3.2. Муниципальные услуги должны быть оказаны населению Еманжелинского муниципального района независимо от пола, расы, национальности, гражданства, происхождения, социального статуса, имущественного положения.

3.3. Муниципальные учреждения культурно – досуговой деятельности должны обеспечивать и включать в себя такие услуги, как:

- услуги по созданию и организации работы кружков, студий, коллективов, любительских объединений и других клубных формирований по различным направлениям в зависимости от интересов населения;
- услуги по организации проведения вечеров отдыха, театрализованных представлений, танцевально – развлекательных, театральных, литературно – художественных, концертных, игровых программ, тематических праздников, торжественных мероприятий, детских утренников, семейных праздников, обрядов, ритуалов, дискотек, ярмарок, спектаклей, конкурсов и др. форм культурной деятельности;
- услуги по организации и проведению фестивалей, конкурсов, праздников самодеятельного и традиционного народного творчества;
- услуги по оказанию методической и практической услуги в разработке сценарных, методических материалах;
- организация проката сценических костюмов, культурного инвентаря, звукоусилительной аппаратуры и оборудования;
- услуги по предоставлению информации населению о культурно – досуговых мероприятиях, проводимых в учреждениях культуры;
- организация кино и видеопоза.
- художественно-оформительские работы.

3.4. Муниципальные услуги, оказываемые КДУ в области культуры и искусства, подразделяются на бесплатные и платные.

3.5. На бесплатной основе могут осуществляться услуги, направленные на:

- проведение общественно и социально значимых культурно – досуговых мероприятий (государственные, сельские (городские), и т.п.);
- культурное обслуживание наименее защищенных слоев населения (пенсионеры, инвалиды, дети из малообеспеченных семей, многодетные семьи и пр.);
- поддержку деятельности основных составов любительских коллективов;
- мероприятия по патриотическому воспитанию, здоровому образу жизни детей и молодежи;
- мероприятия, направленные на развитие национальных культур Урала, выявление, сохранение и популяризацию традиций материальной и нематериальной народной культуры (праздников, обычаев, обрядов)

3.6. Платные услуги в муниципальных культурно – досуговых учреждениях оказываются, согласно прејскуранту, утвержденному решением Собрания депутатов Еманжелинского муниципального района. Прејскурант не распространяется: на участников ВОВ; людей с ограниченными возможностями; детей – воспитанников детских домов, приютов;

3.7. Творческие коллективы в муниципальных культурно - досуговых учреждениях функционируют на бесплатной и платной основе.

3.8. Содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития талантов должно способствовать выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях. Участие детей во всевозможных конкурсах и фестивалях, в том числе всероссийского и международного масштаба, обеспечивает возможность дальнейшего развития творческого потенциала.

3.9. Содействие в развитии интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

3.10. Предоставление муниципальной услуги по показу кинофильмов является платным, согласно прейскуранту, утвержденному решением Собрания депутатов Еманжелинского муниципального района

3.11. Кратность оказания муниципальных услуг по показу кинофильмов определяется по репертуарному плану составленному совместно с кинофондом;

3.12. Качественное оказание услуг в сфере деятельности культурно – досуговых учреждений должно обеспечивать расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения; способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал у населения, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

3.13. Учреждения должны обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление услуг в сфере своей деятельности с учетом потребностей населения в тех или иных видах услуг по доступным для большей части населения ценам.

3.14. Организация мероприятий должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии.

3.15. Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности Муниципальных учреждений культурно – досуговой деятельности, оценивается количеством получателей услуг и количеством проведенных мероприятий за год. (отчетность 7НК, оценка эффективности путём анализа)

4. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемой стандартом.

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг Муниципальных учреждений в сфере культурно – досуговой деятельности, предоставляемых населению, являются:

- документы, регламентирующие деятельность учреждений, предоставляющих услугу;
- условия размещения и режим работы учреждений, предоставляющих услугу, определенный в соответствии с действующим законодательством;
- специальное техническое оснащение;
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг стандарту;

4.1 Документы, регламентирующие деятельность учреждений, предоставляющих услугу:

1. Учредительные документы: устав учреждения, свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;

2. Локальные документы: штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, коллективный договор, должностные инструкции, документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности.

3. Государственные стандарты и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы в сфере деятельности Муниципальных учреждений культуры Еманжелинского муниципального района;

4.2. Условия размещения учреждения и режим работы.

1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании и помещении, доступном для населения.

2. Помещение должно быть обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью.

3. КДУ должно быть обеспечено удобными подъездами и подходами, иметь электрическое освещение в вечернее и ночное время, оборудоваться открытыми стоянками для транспорта, иметь запасной (пожарный) выход подъезд для производственных целей самого учреждения.

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

5. Прилегающая к культурно-досуговому учреждению территория должна способствовать формированию привлекательного образа. Основные ее характеристики включают наличие подъездных путей и пешеходных дорожек с твердым покрытием, зеленых насаждений, газонов, цветочных клумб, эстрадно-танцевальной площадки, места для детских игр с аттракционами малых форм, специально оборудованной площадки для проведения физкультурно-оздоровительных мероприятий и народных игр.

Режим работы

1. Режим работы КДУ, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливаются для каждого клубного учреждения с учетом потребностей населения и интенсивности его посещения по решению органов местного самоуправления.

2. Время работы КДУ не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Размеры помещений клубных учреждений:

1. Площадь, занимаемая КДУ, должна обеспечить размещение работников и получателей культурно-досуговых услуг в соответствии со строительными нормами и правилами.

2. КДУ должно иметь здание со зрительным и танцевальным залами, с комнатами для проведения работы клубных формирований, любительских объединений и другими помещениями для организации культурно-досуговой деятельности, а также административно-хозяйственными и санитарно-бытовыми помещениями (гардероб, санузел). Учреждения могут быть обеспечены буфетом, подсобными помещениями.

3. Размеры помещений культурно-досуговых учреждений должны отвечать следующим требованиям:

- площадь зрительного зала (на 1 место в зрительном зале - 0,65 кв.м.);
- площадь комнат для работы кружков (на 1 человека — от 1,4 до 5,0 кв.м.)
- площадь танцевального зала с эстрадой (на 1 человека 1,1 кв.м.);
- площадь помещения административного и обслуживающего персонала (на 1 посетителя - 0,03 кв.м.) (комната площадью не менее 10 кв.м.);
- туалеты (на 1 посетителя - 0,07 кв. м.)

4.3 Специальное техническое оснащение культурно – досуговых учреждений:

1. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, инструментами и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и

обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

2. Культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее оборудование:

- кресла (зрительные стационарные или съемные);
- столы рабочие;
- стулья;
- шкафы (стеллажи);
- другая мебель.

3. Техническое оснащение зрительного зала может включать:

- комплекс звукоусилительной аппаратуры (усилитель, колонки, пульт микшерский, микрофоны и стойки к ним);
- комплекс световой аппаратуры (силовой блок, пульт регулятора, прожекторы осветительные сценические, софиты и др., при наличии танцевального зала необходимы световые эффекты).

4. Аудиовизуальные средства, обеспечивающие доступ пользователей к звуковой и визуальной информации (цветной телевизор, видеомagneтофон или DVD — проигрыватель, магнитофон или музыкальный центр, фотоаппарат (цифровой), проигрыватель, проектор для слайдов).

5. Комплекс для кино показа.

6. Копировально-множительная и компьютерная техника (компьютеры, принтеры, сканер).

7. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах, в обязательном порядке должно быть лицензированным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

8. В зависимости от перечня базовых (обязательных) услуг КДУ должно быть обеспечено:

- фонотекой (компакт-диски, аудиокассеты);
- фильмотекой (видеокассеты, слайды, DVD);
- методическим фондом, включающим специализированные, периодические издания, сборники сценариев;
- одеждой сцены;

а также музыкальными инструментами, к которым относятся:

- комплект для оркестров народных инструментов (по необходимости);
- комплект для духового оркестра (по необходимости);
- комплект для инструментального ансамбля (по необходимости);
- баян, аккордеон, гармонь;
- рояль, пианино.

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

10. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена проверкой.

11. Морально и физически устаревшее оборудование, одежда сцены, сценические костюмы своевременно списываются по акту в соответствии с утвержденными учредителем нормами сроков эксплуатации специального оборудования.

4.4 Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация.

1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов для обеспечения выполнения основных функций учреждения в соответствии со штатным расписанием.

2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

4. Все руководители и специалисты должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм.

5. Все сотрудники учреждения должны обладать морально-эстетическими качествами, чувством ответственности.

6. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

4.5 Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг населению.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

1. Учреждение обязано довести до граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

3. В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

- перечень платных услуг;
- характеристика услуги и затраты времени на ее предоставление;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

4.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения

1. Учреждение должно иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью творческих коллективов, клубных формирований и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в сфере деятельности КДУ, государственным стандартам и стандартам муниципального образования, другим нормативным документам этой области.

2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет уполномоченный на то орган муниципального образования (Управление культуры, молодежной политике и спорта Еманжелинского муниципального района и другие уполномоченные органы Администрации Еманжелинского муниципального района) на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

3. Работа учреждений в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

4. Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников учреждения, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг:

охват населения клубными формированиями:

- количество клубных формирований и их видовое разнообразие.

- количество участников клубных формирований.
- охват населения культурно – досуговыми мероприятиями:
- число культурно-досуговых мероприятий, проведенных КДУ за год.
 - средняя посещаемость культурно-досуговых мероприятий.
 - доля культурно-досуговых мероприятий, рассчитанных на обслуживание социально незащищенных и особых групп населения (детей, подростков, пенсионеров, инвалидов, многодетных семей и т.д.) в общей численности мероприятий.
 - средняя цена 1 посещения КДУ.
- кадровый ресурс:
- процент дипломированных специалистов (специалистов культурно-досугового профиля, имеющих профессиональное профильное образование).
 - количество (или процент) специалистов, прошедших обучение и повышение квалификации сотрудников.

Важной стороной оценки эффективности деятельности КДУ является учет мнений потребителей культурно-досуговых услуг. Для решения этой задачи возможно использование мониторинга по проблемам качества и уровня культурно-досугового обслуживания населения.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

– указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

– жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);

– жалоба на нарушение требований стандарта в Управление культуры, молодежной политике и спорту администрации Еманжелинского муниципального района.;

– обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

5.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

5.2.2. При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающее муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.4. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.2., а также по иным причинам.

5.3.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

5.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего

муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

5.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

5.3.8. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Управление культуры, молодёжной политики и спорта администрации Еманжелинского муниципального района

5.3.9. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг.

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителями данных муниципальных учреждений в соответствии с внутренними документами учреждений и требованиями настоящего стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных учреждений по результатам установления имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий Управления культуры, молодёжной политики и спорта администрации Еманжелинского муниципального района или судебного решения.

7. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям Стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности Муниципальных культурно – досуговых учреждений, оказывающих муниципальные услуги, требованиям настоящего Стандарта проводится по решению Управления культуры, молодёжной политики и спорта Администрации Еманжелинского муниципального района 1 раз в год.

7.2. По результатам проверки руководителю проверенного муниципального учреждения выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений Стандарта качества оказываемых муниципальных услуг.