

Приложение №1
Утверждено Постановлением
Администрации Тисульского
района
от 10.10.2011 № 104 п

**Стандарт качества предоставления
муниципальной услуги
"Организации культурного досуга населения
и развитие самодеятельного
творчества"**

I. Общие положения.

- 1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организации культурного досуга населения и развитие самодеятельного творчества» являются муниципальные бюджетные учреждения.
- 1.2. Учреждениями, предоставляющими муниципальную услугу «Организации культурного досуга населения и развитие самодеятельного творчества» являются:
- Тисульский Центр досуга, пгт. Тисуль, ул. Ленина, 73 а, и его филиалы:
 - Филиал №1- «ДДДиП», пгт. Тисуль, ул. Ленина, 68;
 - Филиал №2- «РТП», пгт. Тисуль, ул. Гагарина, 13;
 - Филиал №3- СК «Ветеран», пгт. Тичсуль, ул. Ленина, 55;
 - Филиал №4 – СДК «Геолог», пгт. Тисуль, ул. Пушкина, 12 а;
 - Филиал №5 – СК «Центральский», п. Центральный, ул. Просвещения, 15; Филиал №6- СДК «Шахтинский», п. Ржавчик, ул. Клубная, 1;
 - Филиал №7 - Автоклуб, пгт. Тисуль, ул. Ленина, 73 а;
 - Филиал №8 - Автоклуб, пгт. Тисуль, ул. Ленина, 73 а;
 - Филиал №9 - Автоклуб, пгт. Тисуль, ул. Ленина, 73 а;
 - Филиал №10- Автоклуб, пгт. Тисуль, ул. Ленина, 73 а.
 - Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система народного творчества и досуга», пгт. Тисуль, ул. Ленина, 53 и его филиалы:
 - филиал № 1 – Тамбарская ЦКС, п. Тамбар, ул. Маяковского, 16;
 - филиал № 2 – Барандатская ЦКС, с. Большой Барандат, ул. Школьная, 5;
 - филиал № 3 - Третьяковская ЦКС, с. Третьяково, ул. Береговая, 52;
 - филиал № 4 – Куликовская ЦКС, с. Куликовка, ул. Советская, 60;
 - филиал № 5 - Усть-Колбинская ЦКС, с. Усть-Колба, Советская, 45;
 - филиал № 6 – Б.Берчикульская ЦКС, с. Большой Берчикуль, пер. Советский, 2;
 - филиал № 7 – Комсомольская ЦКС, пгт. Комсомольск, ул. Октябрьская, 3;
 - филиал № 8 – Ст.Берикульская ЦКС, п. Старый Берикуль, ул. Горняка, 2.
 - филиал № 9 – Серебряковский СДК, д. Серебряково, ул. Школьная, 11;
 - филиал № 10 – Полуторниковский СДК, п. Полуторник, ул. Школьная, 5 «А».
 - Муниципальное бюджетное учреждение Городской Дворец Культуры им «30- летия Победы» п. Белогорск, пгт. Белогорск, Юбилейная, 15 (далее - Учреждения культуры).
- 1.3. Получатели услуги:
- население Тисульского района, иные лица, находящиеся на территории района.
- 1.4. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги, указанной в п. 1.1. настоящего раздела:
- Управление культуры Администрации Тисульского района.

II. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребенка (одобрена резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 20.11.89 №44/25);
- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 24.11.95 №124-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- Закон Российской Федерации от 21.12.94 №69-ФЗ "О пожарной безопасности";
- Закон Российской Федерации от 09.10.92 №3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Указ Президента Российской Федерации от 01.07.96 №1010 "О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

Указ Президента Российской Федерации от 12.11.93 №1904 "О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

Указ Президента Российской Федерации от 07.10.94 №1987 "О мерах государственной поддержки народных художественных промыслов";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.99 №329 "О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации"

Приказ Минкультуры Российской Федерации от 25.05.2006 №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";

Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.94 №736 "О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации";

Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 №27 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03 "Детские внешкольные учреждения (учреждения дополнительного образования) Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)";

Закон Кемеровской области от 26.01.2005 №26-03 « О культуре в Кемеровской области»

Устав Учреждений культуры, утвержденный начальником Управления культуры.

Правила Внутреннего трудового распорядка Учреждений культуры.

Положение об оплате труда, утвержденное решением коллегии Администрации Тисульского района №2-к от 07.02.2006г.

Договора о закреплении за муниципальным учреждением имущества на праве оперативного управления от 24.06.2009г.

Постановление Главы Тисульского района №33 от 12.04.2011г.

Постановление Главы Тисульского района №58-п от 15.12.2010г. «О формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципальных заданий»

Иные нормативно-правовые документы.

III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Получателями муниципальной услуги является население Тисульского района, иные лица, находящиеся на территории района независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее – Получатели).

3.2. Получатель обязан соблюдать нормы поведения при получении муниципальной услуги Учреждения. Получатель, причинивший Учреждению ущерб, компенсирует его в установленном порядке.

✓ 3.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно и на платной основе.

✓ 3.4. В случае посещения платных концертных мероприятий, театрализованных представлений и спектаклей необходимо приобретение билетов в кассах Учреждения.

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

- публикация информации об Учреждении и объемах оказываемых услуг в сети Интернет на официальном сайте Управления культуры.

- размещение информационных стендов (уголков Получателей) в помещениях Учреждения и его филиалах;

- также любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации для населения (афиши, листовки, устное оповещение, использование средств массовой информации), не позднее чем за 7 дней до начала мероприятия.

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

- наименование и местонахождение Учреждения;
- перечень основных услуг, оказываемых Учреждением;
- условия оказания муниципальной услуги и ее стоимость;
- правила поведения во время получения муниципальной услуги и во внештатных ситуациях;
- режим работы Учреждения, оказывающего услуги.

3.7. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания муниципальной услуги должна обновляться по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

IV. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

4.1. Содержание предоставляемой муниципальной услуги.

- создание и организация работы коллективов, студий и кружков любительского художественного творчества, народных театров, музеев, любительских объединений и клубов по культурно-познавательным, историко-краеведческим, научно-техническим, природно-экологическим, культурно-бытовым, коллекционно-собираательским и иным интересам, других клубных формирований;
- организация и проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;
- проведение спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных и выставочных мероприятий, в т. ч. с участием профессиональных коллективов, исполнителей и авторов;
- организация работы разнообразных консультаций и семинаров, творческих лабораторий, мастер классов, проведение тематических вечеров, устных журналов, циклов творческих встреч, других форм просветительской деятельности, в т. ч. на абонементной основе;
- проведение массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями;
- организация досуга различных групп населения, в т. ч. проведение вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и других культурно-развлекательных программ;
- создание благоприятных условий для неформального общения посетителей клубного учреждения (организация работы различного рода клубных гостиных, салонов, кафе, уголков живой природы, игротек, читальных залов и т. п.);
- организация в установленном порядке работы спортивно-оздоровительных клубов и секций, групп туризма и здоровья, проведение спортивных выступлений, физкультурно-массовых соревнований, иных спортивных, физкультурно-оздоровительных и туристских программ;
- оказание по социально-творческим заказам, другим договорам с юридическими и физическими лицами консультативной, методической и организационно-творческой помощи в подготовке и проведении различных культурно-досуговых мероприятий, а также предоставление сопутствующих услуг: проката музыкальных инструментов, реквизита; продажи репертуарно-методических материалов и т. п.;
- осуществление других видов культурно-творческой, культурно-познавательной, досуговой и иной деятельности, соответствующей основным принципам и целям МБУК «МЦКСНТиД»;

2.3.2. Виды деятельности, приносящей доходы:

- проведение дискотек;
- организацию концертов;
- проведение юбилеев, вечеров по персональным заказам, заявкам учреждений и организаций;

- организацию платных кружков и студий, художественных мастерских;
- сдачу в аренду помещений, сценических костюмов, аудиоаппаратуры, музыкальных инструментов;
- запись аудиокассет и фонограмм;
- составление сценариев для частных лиц и организаций.

4.1.6. Обеспечение безопасности Получателей во время оказания услуги.

4.1.7. Обеспечение выполнения функций Учреждения.

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. Учреждения должны быть открыты для населения не менее 6 дней в неделю. Учреждения должны открываться для посетителей не ранее 09.00 часов, закрываться – не ранее 20.00 часов.

4.3.2. В случае изменения расписания работы Учреждения необходимо 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 также обеспечивать и включать:

- разработку и издание методических, аналитических и информационных материалов по различным аспектам традиционной народной культуры, культурно-досуговой практике, исполнительскому мастерству;

- организацию и проведение мастер-классов по развитию художественного, декоративно-прикладного, изобразительного, в том числе местного традиционного народного художественного творчества;

- проведение народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями и др.

4.5. Учитывая возрастные особенности дошкольного, младшего школьного и подросткового возраста, Учреждение должно организовывать и проводить специальные детские мероприятия. Количество таких мероприятий не должно составлять менее 15% от общего количества проведенных театрално-зрелищных мероприятий в год.

4.6. Требования к организации работы клубных формирований:

- создание необходимых условий для выявления, становления и развития талантов, выявление творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях;

- участие творческих коллективов в конкурсах и фестивалях;

- развитие интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счёт обновления программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

Гастрольная деятельность базовых творческих коллективов и актерской труппы должна обеспечивать посещение концертов и спектаклей всеми желающими и способствовать повышению культурного уровня населения, пропаганде достижений профессионального искусства.

4.7. Требования к взаимодействию работников Учреждения с Получателями.

4.7.1. Учреждение не вправе ограничивать доступ населения Тисульского района, иных лиц, находящихся на территории района любого возраста, пола,

вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений к занятиям в клубных формированиях (при наличии мест) и посещению различных мероприятий (при наличии входного билета).

4.7.2. При записи в клубные формирования Учреждения работник Учреждения должен ознакомить Получателя с правилами посещения занятий. Правила посещения занятий творческих коллективов должны быть размещены в свободном для посетителей доступе в помещении Учреждения.

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

4.7.4. Работники Учреждения должны обладать профессиональными знаниями и навыками, обеспечивающими качественное оказание услуги. Не менее 50% штатного персонала Учреждения должны быть дипломированными специалистами.

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

V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любой Получатель. За малолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб Учреждения.

5.2. Получатель может обжаловать нарушение требований Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- жалоба на нарушение требований Стандарта в управление культуры Администрации Тисульского района;
- обращение в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

- при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Получатель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Получателю;
- при невозможности или отказе работника Учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, Получатель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя):

- при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Получатель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю Учреждения;
- обращение Получателя с жалобой к руководителю Учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления Получателем факта нарушения требований Стандарта;
- руководитель Учреждения при приеме жалобы Получателя может совершить одно из следующих действий:

принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Получателя;

аргументировано отказать Получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта руководитель Учреждения приносит извинения Получателю от лица Учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по устранению нарушения.

Учреждение обязано предоставить Получателю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 10 рабочих дней с даты поступления жалобы.

5.5. Жалоба на нарушение требований Стандарта в управление культуры Администрации Тисульского района.

Подача и рассмотрение жалобы в управлении культуры Администрации Тисульского района осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.6. Контроль за деятельностью Учреждения.

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

- с целью осуществления внутреннего контроля Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью своих подразделений и работников с целью определения соответствия Стандарту. Эта 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 Тисульского района.

VI. Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям граждан

6.1. Особенности предоставления муниципальной услуги детям и подросткам до 14 лет:

- для получения возможности заниматься в клубных формированиях детям и подросткам до 14 лет родителю (законному представителю) необходимо подать в Учреждение заявление с пожеланием (просьбой) о приёме в клубное формирование. При подаче заявления от имени несовершеннолетнего родитель (законный представитель) должен также представить медицинское заключение об отсутствии противопоказаний для занятия ребёнка в клубном формировании данного профиля;

- приём детей-инвалидов, не имеющих медицинских противопоказаний и имеющих возможность выполнения программы занятий, производится на общих основаниях.

6.2. Особенности предоставления муниципальной услуги для этнических групп.

6.2.1. Учреждение обеспечивает организацию культурного досуга этнических групп, проживающих на территории Тисульского района. Учреждение планирует мероприятия и сотрудничает с национальными общественными организациями.

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

7.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Получателей услуги, непрерывное повышение качества оказания муниципальной услуги.

7.2. Руководитель Учреждения несёт полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

7.3. Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

- чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие работников Учреждения, осуществляющих оказание муниципальной услуги и контроль качества оказания муниципальной услуги;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- систематизировать работу по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

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

VIII. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной (муниципальной) услуги «Организации культурного досуга населения и развитие самодеятельного творчества» независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей услуги, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной (муниципальной) услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги поступившие от:

- органов государственной власти, органов местного самоуправления,

- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуги,

- группы потребителей услуги (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

Доклад о результатах мониторинга качества предоставления
государственных услуг

1. Министерство культуры Забайкальского края.
2. В соответствии с Распоряжением Правительства Забайкальского края от 05 августа 2011 г. № 417-р утвержден перечень государственных услуг Министерства культуры Забайкальского края
3. В соответствии с планом мониторинга качества предоставления государственных услуг на 2014 год, утвержденным приказом Министерства культуры Забайкальского края № 123 /ОД от 23 ноября 2013г., осуществлен мониторинг качества предоставления 5-ти государственных услуг из 9-ти государственных услуг, включенных в план (50%) . Это связано с тем, что за отчетный период по 1-й услуге – обращений заявителей не было, по 3-м услугам обратились по одному заявителю.
4. Предоставление государственных услуг в электронном виде административными регламентами не предусмотрено.
5. Предоставление государственных услуг по принципу «одного окна» административными регламентами не предусмотрено.
6. Информация о предоставлении услуг размещена на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте Министерства культуры Забайкальского края, на информационном стенде Министерства культуры Забайкальского края.
7. Бланки заявлений и других документов о предоставлении услуг размещены на информационном стенде в органе.
8. Услуги предоставляются в течение рабочего дня, в рабочие дни недели.
9. Сведения об организации условий предоставления услуг.
Наличие бесплатной автомобильной парковки, наличие элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, наличие мест для сидения в местах ожидания, наличие оборудованных мест для заполнения документов.
10. Фактов жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание услуг не зафиксировано.
11. Проблем, связанных с получением услуг нет, заявители удовлетворены качеством услуг.
12. Заявители удовлетворены качеством предоставления услуг. В целом по органу показатель «уровень удовлетворенности качеством предоставления услуги» составил 100 %.
13. Комплекс мер, направленный на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг.
Проблем, связанных с получением услуг нет.