Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА Г. СТЕРЛИТАМАК

РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25 ноября 2011 г. N 2588

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ КУЛЬТУРНОГО ДОСУГА"

В соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=140366) Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Постановлением Администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан от 13.05.2011 N 957 "О порядке разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг", [Уставом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW140&n=76617&dst=100011) городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан, утвержденного решением Совета городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан от 13.10.2005 N 2/3з, в целях улучшения качества предоставления муниципальной услуги "Организация культурного досуга" Муниципального автономного учреждения "Стерлитамакский городской Дворец культуры" городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан постановляю:

1. Утвердить прилагаемый [Стандарт](#P29) качества предоставления муниципальной услуги "Организация культурного досуга" Муниципального автономного учреждения "Стерлитамакский городской Дворец культуры" городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан.

2. Настоящее Постановление подлежит размещению на официальном сайте Администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан в сети Интернет и опубликованию в газете "Стерлитамакский рабочий".

3. Контроль за выполнением данного Постановления возложить на заместителя главы Администрации по социальным вопросам, главного специалиста - помощника главы Администрации, начальника ТФУ МФ РБ г. Стерлитамака (по согласованию).

Глава

Администрации

А.Н.ИЗОТОВ

Приложение

к Постановлению Администрации

городского округа г. Стерлитамак

Республики Башкортостан

от 25 ноября 2011 г. N 2588

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ОРГАНИЗАЦИЯ КУЛЬТУРНОГО ДОСУГА"

Настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению Муниципальным автономным учреждением "Стерлитамакский городской Дворец культуры" городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан (далее - учреждение культуры), оплачиваемые (финансируемые) из средств местного бюджета, и устанавливает требования к оказанию услуги, включая количественные и качественные ее характеристики.

1. ЦЕЛИ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Целями оказания муниципальной услуги являются:

- формирование и удовлетворение духовных потребностей населения;

- сохранение и возрождение, развитие национальных культурных традиций, обрядов, обычаев самодеятельного художественного творчества;

- создание условий для организации не регламентированного досугового общения, содействие освоению различными группами населения города, прежде всего детьми, подростками, молодежью навыков содержательного проведения свободного времени;

- оказание разнообразной помощи в культурно-бытовом обеспечении одаренных детей, обслуживание ветеранов войны и труда;

- вовлечение детей, подростков, взрослого населения в социальную практику и общественную жизнь;

- развитие творческой, интеллектуальной активности населения;

- обеспечение прав граждан на участие в культурной жизни города;

- свобода творческого самовыражения путем посещения клубных формирований;

- информационное обеспечение проводимых мероприятий;

- организация отдыха и культурного досуга населения.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Потенциальными потребителями муниципальной услуги являются:

- дети в возрасте до 14 лет;

- молодые люди (студенты) в возрасте от 14 до 30 лет;

- люди среднего возраста;

- пенсионеры;

- ветераны ВОВ и труженики тыла;

- гости города независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения, при соблюдении условий, определяющих право на предоставление муниципальной услуги.

3. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

┌─────────────────────────┬──────────────────────────┬────────────────────┐

│Наименование показателя, │ Методика расчета │Источник информации │

│ единицы измерения │ │ │

├─────────────────────────┼──────────────────────────┼────────────────────┤

│Уровень заполненных мест│Мз / М \* 100, где │ │

│в учреждении (%) │ │ │

│ │Мз - число принятых в│ │

│ │учреждение участников (по│ │

│ │состоянию на 1 сентября│ │

│ │года, следующего за│ │

│ │отчетным) │ │

│ │М - общее число мест, на│ │

│ │которое рассчитано│ │

│ │учреждение │ │

├─────────────────────────┼──────────────────────────┼────────────────────┤

│Количество проведенных в│Абсолютная величина │Данные учреждения │

│отчетном периоде│ │ │

│мероприятий (ед.) │ │ │

├─────────────────────────┼──────────────────────────┼────────────────────┤

│Количество участия на│Абсолютная величина │Данные учреждения │

│международных, │ │ │

│российских, │ │ │

│республиканских │ │ │

│конкурсах, фестивалях за│ │ │

│отчетный период │ │ │

├─────────────────────────┼──────────────────────────┼────────────────────┤

│Уровень │Чс / Чш \* 100, где │Данные учреждения │

│укомплектованности │ │ │

│кадрами в соответствии со│Чс - средняя численность│ │

│штатным расписанием (%) │работников, │ │

│ │Чш - штатная численность │ │

├─────────────────────────┼──────────────────────────┼────────────────────┤

│Доля культработников с│Чкво / Чк, где │Данные учреждения │

│высшим профессиональным│ │ │

│образованием (%) │Чкво - число│ │

│ │культработников с высшим│ │

│ │профессиональным │ │

│ │образованием │ │

│ │Чк - общее число│ │

│ │культработников │ │

├─────────────────────────┼──────────────────────────┼────────────────────┤

│Процент посетителей,│Оу / О, где │Определяется по│

│удовлетворенных качеством│ │результатам опросов│

│и доступностью услуги (%)│Оу - число опрошенных,│посетителей │

│ │удовлетворенных качеством│ │

│ │и доступностью услуг │ │

│ │О - общее число опрошенных│ │

├─────────────────────────┼──────────────────────────┼────────────────────┤

│Число обоснованных жалоб│Абсолютная величина │Определяется на│

│посетителей (ед.) │ │основании анализа│

│ │ │жалоб │

└─────────────────────────┴──────────────────────────┴────────────────────┘

4. ПРАВОВОЕ ОСНОВАНИЕ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

- [Конституция](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=2875) Российской Федерации;

- Гражданский [кодекс](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=112770) Российской Федерации;

- Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=140366) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации";

- [Основы](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=100272) законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;

- [Закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW140&n=69762) Республики Башкортостан от 13.07.1993 N ВС-18/19 "О культуре";

- Методические рекомендации по организации работы органов местного самоуправления в решении вопросов создания условий для развития местного традиционного народного художественного творчества, утвержденных Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 25.05.2006 N 229;

- [Постановление](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=42556) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 N 27 "О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03";

- Постановление Администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан от 13.05.2011 N 957 "О порядке разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг";

- Устав МАУ "Стерлитамакского городского Дворца культуры" городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан.

5. ОПИСАНИЕ ДЕЙСТВИЙ ПО ОКАЗАНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ,

ПОКАЗАНО НА СЛЕДУЮЩЕЙ БЛОК-СХЕМЕ

┌────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Обращение пользователя в учреждение │

└───────────────────────────┬────────────────────────────┘

│

\/

┌────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Прием документов (заявления) для приема в учреждение │

└───────────────────────────┬────────────────────────────┘

│

\/

┌────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Рассмотрение принятого заявления. │

│ Прохождение заявителем собеседования с руководителем │

│ клубного формирования. Решение о приеме в учреждение │

└───────────────────────────┬────────────────────────────┘

│

\/

┌────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Ознакомление с правилами посещения и режимом работы │

│ клубного формирования │

└───────────────────────────┬────────────────────────────┘

│

\/

┌────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Предоставление муниципальной услуги в учреждении │

└────────────────────────────────────────────────────────┘

Сроки предоставления муниципальной услуги устанавливаются в соответствии с Уставом учреждения, планами, расписанием занятий клубных формирований. Комплектование групп клубных формирований начинается в августе и заканчивается 15 сентября текущего года. Занятия в группах начинаются с 1 сентября и заканчиваются не позднее 30 мая.

6. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ

ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и учащихся и предоставление услуг пользователям в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими [требованиями](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=42556&dst=100013) (СанПиН 2.4.4.1251-03).

В здании учреждения культуры должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения: комнаты для групповых и индивидуальных занятий; специализированные помещения (актовые, хореографические залы, студии и т.д.);

- дополнительные помещения: гардеробная, подсобные помещения и т.д.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

Здание учреждения должно быть оборудовано системами хозяйственного, противопожарного водоснабжения, канализацией и водостоками.

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

Основным техническим оснащением учреждения в соответствии с реализуемыми программами занятий клубных формирований являются: музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты; хореографические станки; компьютерная техника; аудио- и видеоаппаратура; иное оснащение.

Специальное оборудование, приборы, аппаратуру и инструменты следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Оборудование, инструменты, аппаратура, приборы, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ

ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры:

- Устав;

- Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;

- Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе юридического лица;

- Правила внутреннего трудового распорядка учреждения;

- Локальные акты учреждения.

8. ТРЕБОВАНИЯ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

8.1. Требования к режиму работы.

Режим работы учреждения определяется коллективным договором учреждения.

Понедельник 9.00 - 18.00

Вторник 9.00 - 18.00

Среда 9.00 - 18.00

Четверг 9.00 - 18.00

Пятница 9.00 - 18.00

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

Начало занятий клубных формирований осуществляется не ранее 8-00, а их окончание - не позднее 22-00.

Расписание занятий в учреждении культуры для детей и подростков составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе детей и подростков в общеобразовательных учреждениях. Продолжительность занятия без перерыва составляет не более 45 минут, а для детей от 4 до 6 лет - не более 35 минут.

8.2. Требования к удаленности расположения места оказания муниципальной услуги от потенциальных потребителей муниципальной услуги.

Учреждение культуры должно быть размещено в специально предназначенном здании, в пределах территориальной доступности для населения города.

8.3. Требования к взаимодействию с особыми категориями потребителей муниципальной услуги (в том числе с престарелыми, инвалидами).

Дети, находящиеся под опекой (попечительством), дети из многодетных и малообеспеченных семей, дети-сироты и с ограниченными возможностями здоровья принимаются при наличии условий соответствующего профиля и с согласия заявителей.

8.4. Требования к очередности оказания муниципальной услуги в случае превышения спроса на муниципальную услугу потребителям муниципальной услуги.

В учреждении культуры занимается такое количество участников, которое оговорено в Методических рекомендациях по организации работы органов местного самоуправления в решении вопросов создания условий для развития местного (традиционного народного художественного творчества, утвержденных Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 25.05.2006 N 229.

Если желающих больше количества, указанного в методических рекомендациях, то они принимаются в учреждение культуры на конкурсной основе.

8.5. Иные требования, позволяющие обеспечить должный уровень доступности муниципальной услуги потребителям муниципальной услуги.

С учетом направленности программ клубных формирований занятия проводятся индивидуально или с группой пользователей. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные.

Организация культурного досуга в области культуры предусматривает, что:

- занятия могут быть индивидуальными и групповыми, в зависимости от выбранного направления;

- количество занимающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста участников и закрепляется планами клубных формирований;

- расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха участников, с учетом пожеланий родителей, а также возрастных особенностей посетителей и установленных санитарно-гигиенических норм.

9. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

Предоставление услуги учреждением культуры осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, бухгалтерская служба, иной административно-управленческий персонал);

- культработники;

- технические работники (уборщики помещений, начальники постов, охранники, слесаря, электрики и т.д.);

- иные работники (концертмейстеры, аккомпаниаторы и т.д.).

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

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

Трудовые отношения работника и учреждения регламентируются трудовым договором. Условия трудового договора не могут противоречить законодательству Российской Федерации о труде.

По мере необходимости, учреждением культуры проводятся мероприятия по повышению квалификации работников, участвующих в оказании муниципальной услуги.

10. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- информационных стендов (уголков получателей услуг).

В учреждении культуры должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

11. ТРЕБОВАНИИ К ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА МНЕНИЯ

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика |
| Письменные  обращения граждан | В учреждении организован прием, регистрация,  рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб  граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы  потребителей | В учреждении культуры организуются регулярные, с  периодичностью не реже 1 раза в год, опросы родителей  (законных представителей) участников, посетителей о  степени их удовлетворенности качеством и доступностью  оказываемых услуг |

12. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ НАРУШЕНИЙ СТАНДАРТА

В случае если родитель (законный представитель) участника или сам участник клубного формирования, посетитель не согласен с результатом оказания муниципальной услуги, он вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, осуществляемые в ходе исполнения муниципальной услуги.

Родители (законные представители) участника или сам участник клубного формирования, посетитель вправе обратиться с жалобой на решение или действие (бездействие), принятое в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - обращение), в учреждение культуры на имя директора или в МУ "Отдел культуры Администрации городского округа город Стерлитамак РБ" (далее - Отдел культуры) на имя начальника отдела.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления и должны быть рассмотрены руководителем в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

13. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ

КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ

УСЛУГ СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА

Выявленные недостатки по оказанию услуг учреждением культуры анализируются по каждому сотруднику с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению.

Контроль за деятельностью учреждения культуры осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Отдел культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения культуры в части соблюдения качества предоставления муниципальной услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан в МАУ "СГДК" и Отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Внутренний контроль осуществляется директором учреждения. Подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

- плановый контроль: тематический (контроль по направлениям деятельности, включая контроль культурно-массовых мероприятий);

- комплексный (проверка деятельности отдельных работников и т.д.).

Для оценки качества и безопасности предоставления муниципальной услуги используются следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния учреждения культуры;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услугу, и другие;

3) социологический - опрос получателей услуги, оценка результатов опроса.

Критериями оценки качества обслуживания являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

- результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Качественное предоставление услуги характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, актуальность, полноту предоставления услуги;

- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;

- оптимальность использования ресурсов;

- удовлетворенность получателей услуги обслуживанием;

- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги учреждением, обслуживание в соответствии с настоящим Стандартом.

14. ИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ НА ВЫСОКОМ

КАЧЕСТВЕННОМ УРОВНЕ

1. Работа учреждения культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

2. Руководитель учреждения несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

3. Приказом руководителя учреждения, предоставляющего услугу, должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

4. Руководитель учреждения культуры обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества обслуживания;

- организовать информационное обеспечение процесса обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры обслуживания и Стандарта.

Управляющий

делами

М.Б.ШАКИРОВ

Приложение

к Стандарту качества

предоставления муниципальной услуги

"Организация культурного досуга"

ФОРМА

ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ОРГАНИЗАЦИЯ КУЛЬТУРНОГО ДОСУГА"

1. Устраивает ли Вас качество предоставления муниципальной услуги МАУ "СГДК"?

2. Какие бы Вы хотели внести новшества разработки в муниципальную услугу, предоставляемую МАУ "СГДК"?

3. Устраивают ли Вас сроки предоставления муниципальной услуги МАУ "СГДК"?

4. Устраивает ли Вас материально-техническая база МАУ "СГДК"?

Управляющий

делами

М.Б.ШАКИРОВ