**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
КРАСНОСУЛИНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГУКОВО-ГНИЛУШЕВСКОГО**

СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

30.12.2016г. № 82 х. Гуково

Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Гуково-Гнилушевского сельского поселения

 В целях повышения качества бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры, предоставляемых населению учреждениями культуры Гуково-Гнилушевского сельского поселения, создания системы контроля за непосредственными результатами деятельности бюджетных учреждений со стороны получателей бюджетных услуг, создания стимулов для ориентации муниципальных учреждений культуры Гуково-Гнилушевского сельского поселения на запросы потребителей бюджетных услуг, повышения их качества и зависимости финансирования от реальных результатов работы, в соответствии с требованиями статьи 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, руководствуясь ст.30 Устава муниципального образования «Гуково-Гнилушевское сельское поселение», Администрация Гуково-Гнилушевского сельского поселения,-

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 Утвердить:

 1.Стандарт качества предоставления муниципальных услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Гуково-Гнилушевский сельский Дом культуры» (приложение № 1)

2. Довести настоящее постановление до руководителей и сотрудников подведомственных учреждений культуры.

3. Обеспечить соблюдение установленных требований Стандарта подведомственными учреждениями культуры, установить контроль за соблюдением требований, установленных в Стандарте.

4. Признать утратившим силу постановление Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения от 14.10/2014 № 123/1 «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Гуково-Гнилушевского сельского поселения».

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента его обнародования.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации Гуково-Гнилушевского

сельского поселения Г.А. Десятников

Приложение № 1

к Постановлению

Администрации

Гуково-Гнилушевского

сельского поселения

от 29.12.2017 № 180

СТАНДАРТ

качества предоставления муниципальных услуг

МБУК «Гуково – Гнилушевский СДК»

Информационные данные

1. Разработан – МБУК «Гуково-Гнилушевский СДК»

2. Срок пересмотра – по мере необходимости

3. Стандарт является интеллектуальной собственностью МБУК «Гуково-Гнилушевский СДК» и не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в любом виде вне Красносулинского района без разрешения директора МБУК «Гуково-Гнилушевский СДК»

**Содержание**

I. Общие положения

[1. Область применения 3](file:///D%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5CArhipova%5CMy%20Documents%5C%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%8B%5C%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D0%B0%D0%BF%D0%BA%D0%B0%5C%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%802.doc#_Toc199829785)

[2.Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг. Термины и определения. Сокращения и обозначения 3](file:///D%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5CArhipova%5CMy%20Documents%5C%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%8B%5C%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D0%B0%D0%BF%D0%BA%D0%B0%5C%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%802.doc#_Toc199829786)

[3. Основные факторы, влияющие на качество услуг культурно-досуговых учреждений МБУК «Гуково-Гнилушевский СДК» 5](file:///D%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5CArhipova%5CMy%20Documents%5C%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%8B%5C%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D0%B0%D0%BF%D0%BA%D0%B0%5C%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%802.doc#_Toc199829787)

[II. Требования к качеству оказания услуг](file:///D%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5CArhipova%5CMy%20Documents%5C%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%8B%5C%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D0%B0%D0%BF%D0%BA%D0%B0%5C%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%802.doc#_Toc199829788)

[1.Качество услуг по организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений 13](file:///D%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5CArhipova%5CMy%20Documents%5C%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%8B%5C%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D0%B0%D0%BF%D0%BA%D0%B0%5C%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%802.doc#_Toc199829788)

[III Ресурсы 17](file:///D%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5CArhipova%5CMy%20Documents%5C%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%8B%5C%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D0%B0%D0%BF%D0%BA%D0%B0%5C%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%802.doc#_Toc199829794)

[IV Отчетные документы 18](file:///D%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5CArhipova%5CMy%20Documents%5C%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%8B%5C%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D0%B0%D0%BF%D0%BA%D0%B0%5C%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%802.doc#_Toc199829795)

[V Распределение ответственности 18](file:///D%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5CArhipova%5CMy%20Documents%5C%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%8B%5C%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D0%B0%D0%BF%D0%BA%D0%B0%5C%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%802.doc#_Toc199829796)

**I. Общие положения**

1. Область применения

1.1.Настоящий стандарт устанавливает основные положения, определяющие качество услугкультурно-досуговых учреждений, оплачиваемых (финансируемых) из средств местного бюджета Гуково-Гнилушевского сельского поселения.

1.2. Настоящий стандарт распространяется на услуги, предоставляемые населению культурно-досуговыми учреждениями, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг.

1.2.1.Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры (на базе учреждений клубного типа).

**2.****Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг. Термины и определения.**

**Сокращения и обозначения.**

2.1 Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг.

В настоящем стандарте использованы следующие нормативные документы:

Конституция Российской Федерации

|  |  |
| --- | --- |
| Федеральный закон от 31.12.2005г. № 199-ФЗ | «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с разграничением полномочий» |
| Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ | «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» |
| Закон РФ от 09.10.1992 № 3612-1 | «Основы Законодательства РФ о культуре» |
| Федеральный закон от 01.01.1999 № 7-ФЗ | «О народных художественных промыслах» |
|  |  |
| Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609  | «О пожарной безопасности»;«Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» |
|  |  |
| Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р (в ред. Распоряжение Правительства РФ от 26 января 2017 г. N 95-р О внесении изменений в распоряжение Правительства РФ от 3 июля 1996 г. N1063-рОбластной закон Ростовской области от 10.12.2010г. № 525-ЗСНациональный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003утв. Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 №253-ст Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Утв. Постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 №333-ст Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ№32 от 20.02.2008 г.Решение Собрания депутатовГуково-Гнилушевского сельского поселенияот «29» декабря 2016 г. № 29 | «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»«О социальных нормах и нормативах»;«О культуре»«Услуги населению. Номенклатура показателей качества» «Системы менеджмента качества. Требования»«Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры»«О принятии Устава муниципального образования «Гуково-Гнилушевское сельское поселение» |

2.2 Термины и определения применяемые в настоящем Стандарте:

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

 Контроль качества услуги -деятельность по определению значений показателей качества услуги (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.

Получатели услуги – население Гуково-Гнилушевского сельского поселения Красносулинского района, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей.

Ресурсы *-*средства, запасы, возможности, источники чего-либо.

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

Учреждение клубного типа (*культурно-досуговое учреждение) -*организация,основной деятельностью которой является предоставление населению разнообразных услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, создание условий для занятий любительским художественным творчеством.

2.3 Обозначения и сокращения

Наиболее часто встречающиеся в стандарте сокращения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| РФ | - | Российская Федерация; |
| МС | - | международный стандарт; |
| МБУК | - | муниципальное бюджетное учреждение культуры; |
| НД | - | нормативный документ; |

**3.Основные факторы, влияющие на качество услуг, предоставляемых населениюГуково-Гнилушевского сельского поселения.**

# 3.1Культурно-досуговыми учреждениями

Основными факторами, влияющими на качество услуг, предоставляемых населению культурно-досуговыми учреждениями, являются:

* наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения культурно-досугового типа;
* условия размещения и режим работы культурно-досуговых учреждений;
* специальное техническое оснащение учреждений (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
* укомплектованность специалистами и их квалификация;
* наличие информации об учреждениях, порядке и правилах предоставления услуг населению;
* наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений.

**3.1 Документы, в соответствии с которыми функционируют учреждения**

1) Устав муниципальных учреждений культуры (основной организационный документ, регламентирующий деятельность);

должен включать в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение, юридический статус;

- 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, 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 бюджетных учреждениях МБУК «Гуково-Гнилушевский СДК» используются следующие основные руководства и правила:

-правила внутреннего трудового распорядка;

-трудовые коллективные договоры;

-распоряжения и приказы

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

-инструкции персонала учреждения (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 учреждении;

-иные инструкции.

Основными положениями в муниципальных учреждениях культурно-досугового типа являются:

- положение о муниципальном учреждении культуры клубного типа;

- положение о структурных подразделениях муниципального;

- учреждения клубного типа;

- положения о клубных формированиях действующих в учреждении;

- положение об оплате труда работников муниципального учрежденияклубного типа;

- положение о предоставлении платных услуг;

 - положение о премировании;

 - положение об аттестации творческих и руководящих работников;

 -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 и Ростовской области, министерства культуры области, Администрации Красносулинского района.

5) Прочие документы: штатное расписание,перечень услуг, оказываемых МБУК «Гуково-Гнилушевский СДК»; 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.

**3.2 Условия размещения и режим работы учреждений.**

Учреждения и их структурные подразделения 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:

Муниципальное бюджетных учреждение культуры «Гуково - Гнилушевский сельский Дом культуры»Гуково - Гнилушевского сельского поселения;

зрительный зал; танцевальный зал;

 - помещение для уголка народной традиционной культуры;

 - помещения для работы клубных формирований;

- вспомогательные (служебные) помещения;

- технические помещения.

Сельские клубы - структурные подразделения:

- зрительный зал;

 - фойе;

 - помещение для работы клубных формирований;

 - техническое помещение.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм 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 служебного 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 8.00 ч.

Окончание не ранее 17.00 ч.

 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.

**3.3 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.

В зависимости от типа культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение: в зрительных залах:

- световое оборудование;

- оборудование сцены (антрактно-раздвижной занавес);

- звуковое оборудование;

- микшерские пульты;

- кино- и видеопроекционное оборудование;

 - в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:

- систему освещения;

- систему отопления.

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

Состояние помещений сельских клубных учреждений должно отвечатьтребованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанЭПиН, нормам охраны труда.

В клубном учреждениидолжен 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.

**3.4 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 услуг осуществляют следующие виды персонала:

-творческий персонал (художественные руководители, культорганизаторы, руководители кружков, коллективов СНТ, аккомпаниаторы, хореографы, хормейстеры, концертмейстеры, звукорежиссер);

 -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.Творческие работники муниципальных учреждений культуры один раз в три года проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации специалистов и руководящих работников муниципальных учреждений культуры и спорта Красносулинского района, разработанном учреждением. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

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

**3.5 Состояние информации об учреждениях, порядок и правила предоставления услуг 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:

 - публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

 - 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 (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлено путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации.

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

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

* перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

- ежемесячный план работы клубногоучреждения, утвержденныйучредителем;

 - график работы клубного учреждения и клубных формирований;

- информация о возможности влияния потребителя на качество услуги;

- информация о возможности оценки качества услуги потребителем.

**3.6 Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения**

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

 3.6.1 Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

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

- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются и устраняются. Если будет установлена вина сотрудника в некачественном предоставлении услуг, ему выносится дисциплинарное или административное взыскание.

 3.6.2. Отдел культуры и спорта Красносулинского района осуществляет внешний контроль за деятельностью культурно-досуговых учреждений в части соблюдения качества услуг путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан в администрацию поселения отдел культурыи спорта Красносулинского района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом культуры и спорта Красносулинского района ежеквартально, внеплановые – по мере поступления жалоб на качество услуг.

 Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры района, проводимом начальником отдела культуры и спорта Красносулинского района, руководитель каждого муниципального клубного учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

 Для оценки качества и безопасности услуг отдел культурыи спорта Красносулинского района использует следующие основные методы контроля:

 - визуальный – проверка состояния культурно-досуговых учреждений;

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

- экспертный – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

- социологический – интервьюирование или анкетирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

**3.7. Порядок обжалования нарушений настоящего Стандарта**

Лицо, подающее жалобу (далее – заявитель) на нарушение требований Стандарта качества услуг культурно-досуговых учреждений Красносулинского района при условии его дееспособности, может обжаловать нарушения следующими способами:

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

-жалоба руководителю учреждения;

-жалоба в отдел культуры и спорта Красносулинского района;

-обращение в суд.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушения могут родители.

Указание на нарушение сотруднику учреждения, оказывающего муниципальные услуги, 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 и спорта Красносулинского района может быть в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

 Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем культурно-досугового учреждения либо начальником отдела культуры и спорта Красносулинского района 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 и спорта Красносулинского района при приеме жалоб заявителя может совершить одно из следующих действий:

-принять меры по устранению факта нарушения и удовлетворения требований заявителя;

-аргументировано 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 заведующий отделом культуры приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения.

 Подача и рассмотрение жалоб в отдел культуры и спорта Красносулинского района 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 услуг к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

**3.8 Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых культурно-досуговым учреждением:**

Работа муниципальных культурно-досуговых учреждений по предоставлению услуг должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей населения, непрерывное повышение качества услуг.

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 предоставляемых услуг.

Руководитель муниципального культурно-досугового учреждения обязан:

 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения,

 2) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуг в соответствии с требованиями Стандарта;

 3) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

 4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

#

# II. Требования к качеству оказания услуг

#  1 Качество услуги по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений.

* 1. **Сведения об услуге:**

*Наименование услуги*: «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества», «Организация и проведение культурно- массовых мероприятий».

*Содержание услуги:*

1 группа. *Услуги, ориентированные на формирование личности*:

– создание и организация работы клубных формирований;

– демонстрация кинофильмов и видеопрограмм;

–просветительская деятельность: организация работы лекториев, народных университетов, проведение тематических вечеров, устных журналов, творческих встреч;

 –создание благоприятных условий для неформального общения посетителей клубного учреждения: организация работы клубных гостиных, салонов, игротек;

– организация спортивных, физкультурно-оздоровительных программ: работа спортивно–оздоровительных клубов и секций, групп здоровья, проведение соревнований;

2 группа. Д*осуговые услуги:*

– показ результатов творческой деятельности клубных формирований:

проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок, отчетных концертов;

 –проведение спектаклей, концертов, в том числе и с участием профессиональных коллективов;

 –проведение праздников, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями;

– организация досуга различных групп населения: проведение вечеров отдыха;

- танцевальных вечеров, дискотек, молодёжных балов, детских утренников;

- игровых, развлекательных программ;

*Получатели услуги:* население Гуково-Гнилушевского сельского поселения

***Единицы измерения(объемные показатели):***

По 1 группе услуг показателем служит **- число клубных формирований;**

**(не менее 2-х КФ на 1-го специалиста);**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **7-10 постоянно действующих в течение года клубных формирований** | **До 7 постоянно действующих в течение года клубных формирований** |
|  | МБУК «Гуково – Гнилушевский СДК»Гуково – Гнилушевское с.п. |  «Новоровенецкий СК»«Васецкий СК»Гуково – Гнилушевское с.п. |

По 2 группе услуг показателем служит - **количество мероприятий, *соотнесенное с числом специалистов учреждения:***

Для СДК и СК – структурных подразделений не более 220 мероприятий.

**1.2. Требования к технологии оказания услуги муниципального учреждения культуры:**

1.2.1. 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.

1.2.2. Основными причинами отказа в оказании культурно-досуговых услуг 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)

1.2.3. Услугу осуществляют учреждения Гуково-Гнилушевского сельского поселения

- Организация выполнения работ, услуг, реализация творческой продукции, проведение мероприятий по договорам с государственными, общественными предприятиями, учреждениями, организациями и отдельными гражданами.

- Организация семинаров и мастер-классов различных направлений.

- Создание клубных формирований (студий, кружков художественной самодеятельности, клубов по интересам, любительских объединений.

- Организация танцевальных вечеров, дискотек, вечеров отдыха, массовых праздников и гуляний, карнавалов, балов, маскарадов, викторин, лотерей, ярмарок, выставок продаж работ самодеятельных мастеров.

- Оказание методической и практической помощи по основным направлениям культурно-досуговой деятельности (подбор сценариев, стихов, материалов, документов по культурно-досуговой деятельности, выпуск методических рекомендаций, ориентировок)

- Организация участия творческих коллективов учреждений культуры в районных смотрах, конкурсах, фестивалях и массовых праздниках.

- Организация повышения квалификации клубных работников.

- Обслуживание летних площадок и оздоровительных лагерей для детей.

- Подбор фонограмм к мероприятиям, событиям, праздникам.

- Организация концертов, спектаклей, театрализованных представлений, развлекательных программ.

- Выполнение художественно-оформительских работ (лозунги, плакаты, стенды и другие виды наглядной агитации).

- Предоставление сценических костюмов и театрального реквизита.

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

- удовлетворения общественных потребностей в сохранении и развитии народной традиционной культуры, приобщения жителей Гуково-Гнилушевского сельского поселения к творчеству, культурному развитию и самообразованию, любительскому искусству и ремеслам.

- сохранение и развитие традиционного народного художественного творчества, любительского искусства, другой самодеятельной творческой инициативы и социально-культурной активности населения.

- создание благоприятных условий для организации культурного досуга и отдыха жителей Гуково-Гнилушевского сельского поселения».

- предоставление услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, доступных для широких слоев населения.

- поддержка и развитие самобытных национальных культур, народных промыслов и ремесел.

- использование новых форм организации культурного досуга с учетом потребностей различных социально-возрастных групп населения.

- создание и реализация культурно-досуговых целевых программ по сохранению и развитию культуры района и поиска оригинальных решений в традиционных формахпредметов деятельности, выдвижение новых форм на основе совместного творчества специалистов и инициативных участников (посетителей, зрителей и т.д.).

1.2.5. Качественное оказание услуг должно:

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения района;

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 услуг 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 услуг, 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 и кинофильмов.

 Качество образования работников культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получениемработниками званий и способствовать проявлению талантов.

**1.3. Критерии оценки качества услуги**

1.3.1.При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- полнота (объем) предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;

 - результативность предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

1.3.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

1) эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность.

Эстетичность и комфортность:

 оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление культурно-досуговых учреждений, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

Требования социальной адресности должны предусматривать:

доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг.

Точность и своевременность исполнения услуг:

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

2) создание условий для развития личности жителей района;

3) оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;

4) удовлетворенность населения района предоставлением культурно-досуговой услуги.

1.3.3. **Система индикаторов качества услуги:**

Индикаторы качества для клубных учреждений определяются способностью достигать поставленных Уставом учреждения общественно значимых целей и задач.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества бюджетной услуги | Формула расчета | Значение индикатора  |
| 1 | Индикатор конкурсной активности:число участников клубных формирований самодеятельного народного творчества, принявших участие в фестивалях, смотрах, конкурсах (не менее областного уровня) относительно числа всех занимающихся в формированиях СНТ. | **КА = УК: УСНТ,**где: **КА -** индикатор конкурсной активности;**УК-**число участников формирований СНТ, принявших участие в фестивалях, смотрах, конкурсах (не менее областного уровня); **УСНТ –** число участников всех формирований СНТ. | **0** |
| 2 | Индикатор массовости (охват населения кружковой работой) число постоянных участников клубных формирований отнесенное к числу возможных участников – население муниципального образования | **М = УФ : Н,**Где: **М** - индикатор массовости; **УФ –** число участников клубных формирований;  **Н -** численность населения муниципального образования. | **0,07** |
|  | Индикатор коллективного творчества: число формирований самодеятельного народного творчества отнесенное к общему числу клубных формирований | **КТ = ФСНТ: ФК,**Где: **КТ -** индикатор коллективного творчества; **ФСНТ** – число формирований СНТ;**ФК  -** число клубных формирований. | **0,7** |
|  | Индикатор социальной активности населения: число посетителей мероприятий, отнесенное к числу жителей | **АС = ПМ :Чж,**Где: **АС –** индикатор социальной активности; **ПМ –** число посетителей мероприятий;**Чж** - число жителей. | **0,2** |

Таблица значений индикаторов качества

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Муниципальное поселение | Индикатор социальной активности населения | Индикатор коллективного творчества | Индикатор массовости (охват населения кружковой работой) |
| 3 | Гуково – Гнилушевскоес.п. МБУК «Гуково – Гнилушевский сельский Дом культуры» | 0,2 | 0,7 | 0,07 |

# III. Ресурсы

3.1. Для выполнения требований настоящего стандарта определены:

- материально-технические ресурсы;

- профессиональные ресурсы;

- финансовые ресурсы на оплату труда работников и проведение

 мероприятий.

#

# IV. Отчетные документы

Отчетными документами по настоящему стандарту являются:

- журнал регистрации согласований, изменений и дополнений по стандарту;

- протоколы совещаний по выполнению стандарта;

- отчеты согласно номенклатуре дел отдела культуры и спорта Красносулинского района по выполнению стандарта.

**V. Распределение ответственности.**

5.1 Глава Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения - утверждает настоящий стандарт и изменения к нему.

5.2 Должностные лица культурно-досуговых учреждений несут ответственность за:

- своевременное и качественное выполнение требований стандарта;

- качество подготовки и оформления документов в соответствии с требованиями данного стандарта;

- своевременное устранение несоответствий, выявленных в ходе проведения контрольных мероприятий.