

УТВЕРЖДЕНО
приказом № 28-3
Управления культуры Администрации
Тисульского муниципального района
от 18.02.2016 г.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

**предоставления муниципальной услуги
«Организация деятельности клубных формирований и формирований
самодеятельного народного творчества, работа по организации и
проведению фестивалей, конкурсов, выставок и других культурно-
массовых мероприятий»**

**Муниципальное казенное учреждение культуры
«Тисульский Центр досуга»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества, работа по организации и проведению фестивалей, конкурсов, выставок и других культурно-массовых мероприятий» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с действующим законодательством в Российской Федерации.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества, работа по организации и проведению фестивалей, конкурсов, выставок и других культурно-массовых мероприятий», предоставляемую населению муниципальным казенным учреждением культуры «Тисульский Центр досуга» (далее Учреждение, МКУК ТЦД).

1.3. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности услуги по созданию условий для организации досуга населения, включая обращение за предоставлением услуги, оформление и регистрацию, предоставление услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей исполнения предоставления услуги.

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- «Конституция Российской Федерации»;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 01.01.2015);
- Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 01.12.2014 N 419-ФЗ (ред. от 29.12.2015) "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов";
- Закон Кемеровской области от 14 февраля 2005 года N 26-ОЗ " О культуре";
- Постановление Правительства РФ от 11.11.2005г. №679 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставление государственных услуг)»;
- Указ Президента РФ от 07.06.2013 N 548 "О внесении изменений в Указ Президента Российской Федерации от 12 ноября 1993 г. N 1904 "О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации" и Указ Президента Российской Федерации от 1 июля 1996 г. N 1010 "О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";
- Правила противопожарного режима в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства РФ от 25.04.2012 №390. Федеральный Закон о пожарной безопасности от 21.12.1994 №69;
- Устав МКУК "Тисульский Центр досуга".

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют МКУК ТЦД;
- условия размещения и режим работы МКУК ТЦД;
- наличие специального технического оснащения;
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги;
- наличие информационного сопровождения деятельности МКУК ТЦД, порядка и правил оказания услуги;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта;
- финансовое обеспечение условий, необходимых для предоставления культурной услуги населению.

2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование услуги: «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества, работа по организации и проведению фестивалей, конкурсов, выставок и других культурно-массовых мероприятий».

ОКВЭД 90.04.3 «Деятельность учреждений клубного типа: клубов, дворцов и домов культуры, домов народного творчества»

2.2. Содержание Услуги:

- развитие досуговой сферы, создание и организация деятельности клубных формирований самодеятельного народного творчества, кружков, студий, любительских объединений, клубов по интересам;
- организация и проведение различных по форме и тематике культурно-досуговых мероприятий;
- оказание консультативной, методической и организационно-творческой помощи в подготовке и проведении культурно-досуговых мероприятий;
- предоставление дополнительных видов культурно-досуговой деятельности, не противоречащих действующему законодательству.

2.3. Категория потребителей муниципальной услуги – физические и юридические лица.

2.4. Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом цен, устанавливаемым самостоятельно и утвержденным Управлением культуры Тисульского муниципального района.

2.5. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

2.5.1. Учредительные документы культурно-досугового учреждения

- Решение собственника (учредителя) о создании учреждения;
- Устав МКУК «Тисульский Центр досуга»;
- Штатное расписание;
- Технический паспорт учреждения.

2.5.2. Локальные акты учреждения:

- Коллективный договор;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Должностные инструкции, трудовые договоры, соглашения;
- Положение об оплате;
- Положение о платных услугах;
- Документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности.

2.5.3. Организационно-распорядительные документы:

- Планы и отчеты учреждения;
- Протоколы, постановления, решения;
- Приказы, распоряжения, указания;
- Аттестационные документы;
- Бухгалтерские документы;
- Кадровые документы;
- Журнал учета культурно-досуговой работы Учреждения;
- Журнал учета работы клубных формирований;
- Нормативно-правовые, распорядительные акты органов местного самоуправления, регламентирующие деятельность Учреждения;

2.6. В соответствии с действующим законодательством МКУК ТЦД при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.7. Наименование юридического лица: Муниципальное казенное учреждение культуры "Тисульский Центр досуга".

Место нахождения: 652210, Кемеровская область, Тисульский район, пгт. Тисуль, улица Ленина, д. 73 А.

Контактный телефон: (телефон для справок) 8 (374) 2-37-76, 2-37-90

Адрес электронной почты: mbukcd@yandex.ru

Часы работы: вторник-воскресенье с 9.00 до 17.00

Обеденный перерыв: с 12.00 до 13.00

Понедельник выходной.

В связи с проведением мероприятий после 17.00, работой клубных формирований здание Центра досуга работает до 22.00.

Требования к режиму работы: расписание занятий в клубных формированиях должно предполагать начало занятий не ранее 9:00, окончание не позднее 22:00.

2.8. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил; Правил пожарной и электрической безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, получателей Услуги и на качество предоставления самой Услуги.

2.9. Техническое оснащение.

2.9.1. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

2.9.2. Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

2.9.3. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой. Состояние электрического оборудования в культурно-досуговых учреждениях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

2.10. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

2.10.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом.

2.10.2. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для исполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

2.10.3. Творческие работники культурно-досуговых учреждений один раз в три года проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанным Учреждением.

2.11. Требования к технологии оказания услуги.

2.11.1. 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 культурно-

досуговыми и театральными-зрелищными учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

2.11.2. Основными причинами отказа в оказании культурной услуги являются следующие причины:

- отсутствие билета, дающего право на получение услуги;
- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, угроза террористического акта и пр);
- отсутствие технических условий и возможностей для организации оказания муниципальной услуги в учреждении;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форсмажор).

2.11.3. Целью деятельности МКУК ТЦД является создание условий для удовлетворения общественных потребностей в сохранении и развитии традиционной культуры, поддержки любительского художественного творчества, другой самостоятельной творческой инициативы и социально-культурной активности населения, организации его досуга и отдыха. Основные задачи:

- создание благоприятных условий для организации культурного досуга и отдыха жителей Тисульского муниципального района;
- предоставление услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, доступных для широких слоев населения;
- поддержка и развитие самобытных национальных культур, народных промыслов и ремесел;
- развитие современных форм организации культурного досуга с учетом потребностей различных социально-возрастных групп населения.
- для расширения возможностей населения в получении культурно-досуговых услуг;

2.12. В зависимости от вида услуг предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

2.12.1. Предоставление услуг в сфере организации, подготовки и проведения культурно-массовых, театральными-зрелищными мероприятиями, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок осуществляется в соответствии с перспективными планами работы Учреждения. Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов через билетную кассу Учреждения) или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги).

2.12.2. Предоставление услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самостоятельных коллективов, клубов. Основанием принятия в состав творческих самостоятельных коллективов, клубов, кружков может быть заявление в письменной или устной форме. Учет участников производится путем внесения данных в журнал учета участников определенного коллектива.

2.13. Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

- обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения жителей района;
 - способствовать развитию творческих начал у населения;
 - повышать творческую активность жителей района, всесторонне развивать детей и подростков;
 - содействовать мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;
 - поднимать жизненный тонус населению Тисульского муниципального района.
- Оказание услуг культурно-досуговыми учреждениями населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с потребности населения в соответствующих услугах.

Качество услуг, связанное с организацией отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры, должно обеспечивать комфортные условия для этого.

2.14. Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых учреждений.

2.14.1. Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых учреждений, порядка и правил предоставления услуги должна быть доступна населению Октябрьского муниципального района.

2.14.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

2.14.4. Информирование о предоставлении муниципальной услуги может осуществляться посредством размещения афиши, соответствующей информации в средствах массовой информации, размещения в сети Интернет, с использованием средств телефонной связи, на информационных щитах в учреждениях и организациях, посредством бегущей строки и звукового оповещения на здании учреждения, иными способами, позволяющими осуществлять информирование.

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

3. Порядок контроля за исполнением качества услуги.

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

3.1. 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).

3.2. Выявленные недостатки по оказанию культурных услуг анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на собраниях Совета трудового коллектива расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

3.3. Внешний контроль за деятельностью Учреждения осуществляется Управлением культуры Тисульского муниципального района.

3.4. Приказом директора МКУК ТЦД должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание Услуги, контроль за качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом осуществляет художественный руководитель.

3.5. Директор МКУК ТЦД обязан:

- обеспечить разъяснение и довести Стандарт до всех работников;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех персонала, осуществляющего предоставление Услуги, и контроль качества предоставляемой Услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества.

4. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

4.1. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в МКУК ТЦД, так и в Управление культуры Тисульского муниципального района. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

4.2. Регистрация подлежащих рассмотрению письменных обращений граждан производится в течение пяти дней с момента поступления отдельно от регистрации входящей корреспонденции другого рода

4.3. Жалоба должна содержать фамилию, имя, отчество; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; изложение сути жалобы; личную подпись и дату.

4.4. Ответ на жалобу (претензию) не дается в случаях:

- Если в жалобе (претензии) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу (претензию) не дается.

- Если в жалобе (претензии) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба (претензия) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- Если в жалобе (претензии) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

- Если текст письменной жалобы (претензии) не поддается прочтению, ответ на жалобу (претензию) не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение трех дней со дня регистрации жалобы (претензии) сообщается заявителю, направившему обращение, если фамилия и почтовый адрес отправителя поддаются прочтению.

- Если ответ по существу жалобы (претензии) не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу (претензию), сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.