

УТВЕРЖДЁН

приказом Комитета по культуре
Администрации Одинцовского
городского округа Московской области
от 01.12 2021г. № 188

**СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ
УСЛУГИ «ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЛУБНЫХ
ФОРМИРОВАНИЙ И ФОРМИРОВАНИЙ САМОДЕЯТЕЛЬНОГО
НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА»**

I. Область применения

1.1. Стандарт предоставления муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее – Стандарт) устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальной услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (далее – услуга), предоставляемой муниципальными автономными и бюджетными учреждениями культуры, подведомственными Комитету по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – учреждения культуры), а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению учреждениями культурно-досугового типа и учреждениями культуры, осуществляющими деятельность библиотек, парков, концертных организаций и носит рекомендательный характер.

1.2. Требования Стандарта подлежат соблюдению учреждениями культуры при выполнении муниципального задания, обеспеченного бюджетным финансированием, а также при оказании услуги за счет средств физических или юридических лиц по договору об оказании платной услуги.

1.3. Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» учреждениями культуры осуществляет Комитет по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – Комитет), расположенный по адресу: 143002, Россия, Московская область, г. Одинцово, ул. Молодежная, дом 36А, справочные телефоны: 8 495 181 90 00 доб. 4515 (приёмная Комитета), 8 495 181 90 00 доб. 4511 (заместитель председателя Комитета – начальник отдела культуры и дополнительного образования), электронный адрес Комитета: sov26@mail.ru.

1.4. Комитет является разработчиком Стандарта, отраслевым органом Администрации Одинцовского городского округа Московской области, осуществляющим управление сферой культуры в Одинцовском городском округе Московской области (далее – Одинцовский городской округ), а также отдельные функции и полномочия Учредителя в отношении учреждений культуры.

1.5. Основные цели применения Стандарта:

1) Повышение степени удовлетворенности потребителей услуги за счет повышения качества оказания муниципальной услуги.

2) Повышение эффективности деятельности Комитета, учреждений культуры, оказывающих услугу, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны потребителей услуги.

3) Определение необходимых для соблюдения стандарта качества услуги объемов финансового обеспечения учреждений культуры, оказывающих услугу.

II. Правовые основания оказания услуги

2.1. Правовыми основаниями предоставления услуги являются:

Конституция Российской Федерации;

Бюджетный кодекс Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Трудовой кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»;

Методические рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры, утвержденные Министерством культуры Российской Федерации 29.04.2016;

Закон Московской области от 22.07.2013 № 81/2013-ОЗ «О государственной политике в сфере культуры в Московской области»;

Постановление Правительства Московской области от 29.03.2021 № 219/9 «О создании государственной информационной системы Московской области «Единая платформа записи в клубные формирования домов культуры Московской области»;

Порядок функционирования и информационного взаимодействия участников государственной информационной системы Московской области «Единая платформа записи в клубные формирования домов культуры Московской области», утвержденный распоряжением Министерства культуры Московской области от 01.07.2021 № 17РВ-77;

Регламент управления учетными записями в государственной информационной системе Московской области «Единая платформа записи в клубные формирования домов культуры Московской области», утвержденный распоряжением Министерства культуры Московской области от 01.07.2021 № 17РВ-7;;

Устав муниципального образования «Одинцовский городской округ Московской области»;

Постановление Администрации Одинцовского городского округа от 19.12.2019 № 2067 «Об утверждении Порядка формирования и мониторинга выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), Порядка финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ)»;

Правила приёма граждан в клубные формирования муниципальных учреждений культуры Одинцовского городского округа Московской области, утверждённые постановлением Администрации Одинцовского городского округа от 24.12.2020 № 3515;

Положение о Комитете, утвержденное решением Совета депутатов Одинцовского городского округа Московской области от 04.07.2019 № 5/6.

2.2. В настоящем Стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества;

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит);

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты;

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения;

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества;

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения;

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей;

ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования;

ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования;

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению;

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3);

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования;

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

III. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Клубное формирование и формирование самодеятельного народного творчества - добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, к овладению полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

Примечание. В соответствии с целями деятельности формирования самодеятельного народного творчества подразделяются на формирования, ориентированные на развитие знаний, умений, навыков, и формирования, ориентированные на совместную организацию досуга в среде единомышленников.

Виды формирований самодеятельного народного творчества: любительские объединения граждан и клубы по интересам.

3.2. Программа клубного формирования: документ, отражающий целевые установки и содержательную основу процесса передачи специальных знаний, умений и навыков в рамках работы клубного формирования.

3.3. Услуга по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в развитии дарований, освоению и созданию культурных ценностей, получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры и досуга в рамках работы клубного формирования и формирования самодеятельного народного творчества.

3.4. Исполнитель: учреждение культуры, предоставляющее услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

3.5. Потребитель: физическое лицо, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение культурно-досугового типа с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках участия в работе клубных формирований.

3.6. Услуга: услуга по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

IV. Характеристика услуг

4.1. Целями оказания услуг являются:

- приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;
- популяризация творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получивших общественное признание;
- содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развитие творческих способностей населения;
- организация содержательного досуга населения, создание благоприятных условий для человеческого общения;

- воспитание эстетического вкуса, привитие навыков самоуправления и самообразования, развитие инициативы и предприимчивости;
создание условий для самоорганизации населения в культурно-досуговых, спортивно-оздоровительных, просветительских и гражданско-патриотических целях и социально-культурных инициатив населения.

4.2. Организация деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий проводится по следующим направлениям:

- культуры;
- литературы;
- психологии;
- журналистики;
- архитектуры;
- истории религий;
- краеведения;
- библиотечно-библиографических знаний;
- научно-технических знаний;
- исторических знаний;
- прикладных экономических знаний;
- правовых знаний;
- естествознания;
- музыкального искусства (вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.);
- театрального творчества (в том числе актерского мастерства);
- хореографического творчества;
- изобразительного искусства (декоративно-прикладного творчества, изобразительного творчества, ваяния и зодчества);
- циркового и акробатического мастерства;
- киноискусства;
- фотоискусства;
- эстетического развития;
- культурной и психолого-социальной адаптации;
- русского языка, иных языков народов России, иностранных языков;
- техники речи, чтения;
- развития мышления;
- информатики и компьютерной грамоты;
- компьютерной графики, анимации;
- здоровья;
- культуры быта;
- молодой семьи;
- и других.

4.3. Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам включает следующие направления:

- художественные (вокальные, театральные, хореографические, вокально-инструментальные, дизайнерские и др.);
- естественнонаучные;
- технические;
- декоративно-прикладные, изобразительные;
- коллекционеров;
- по профессиям;
- семейного отдыха;
- молодежные;
- ветеранов, граждан пожилого возраста;
- эрудитов;
- знакомств;
- историко-краеведческие;
- историко-патриотические и поисковые;
- авторские (поэты, композиторы, писатели и т.д.);
- развития прикладных навыков в области культуры быта (ведения домашнего хозяйства, кройки и шитья, вязания, вышивания, моделирования одежды, кулинарного искусства и др.);
- спортивно-оздоровительные;
- туризма;
- экологические;
- любителей животных;
- растениеводства;
- рыболовов-любителей;
- охотников-любителей;
- и другие.

4.4. Перечень направлений по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы услуг, вида учреждения культурно-досугового типа или клубного типа (в соответствии с уставом исполнителя).

4.5. Потребителями услуги клубных формирований являются физические лица. Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами исполнителя.

4.6. Порядок приёма и зачисления граждан в клубные формирования регламентируется Уставом учреждения культуры, Правилами приёма граждан в клубные формирования муниципальных учреждений культуры

Одинцовского городского округа Московской области, утверждёнными постановлением Администрации Одинцовского городского округа от 24.12.2020 № 3515, локальным нормативным актом учреждения культуры. Приём в клубные формирования осуществляется путём регистрации заявления в Государственной информационной системе Московской области «Единая платформа записи в клубные формирования домов культуры Московской области» (далее - Система), которая производится гражданами самостоятельно на портале Системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://dk.mosreg.ru/login> либо на личном приёме в учреждении.

Количество мест в клубных формированиях определяется каждым учреждением ежегодно в зависимости от показателей муниципального задания (для клубных формирований, деятельность которых обеспечена бюджетным финансированием), кадровой обеспеченности, наличия материально-технической базы в учреждении, соответствующих специфике направления деятельности клубного формирования. В случае отсутствия свободных мест в клубных формированиях, регистрация заявлений о приёме в Системе прекращается.

Основанием для оказания услуги является двусторонний договор, составленный на основе заявления и документа, удостоверяющего личность, для физических лиц старше 18 лет, для физических лиц до 18 лет - родителей или законных представителей. Лица от 14 и до 18 лет являются самостоятельной стороной в договоре наряду с родителями (законными представителями).

Основаниями для отказа в получении услуг могут быть:

1) нахождение потребителя (заказчика) услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, нецензурная брань, оскорбление работников учреждения и других участников клубного формирования, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

2) обнаружение у потребителя (заказчика) колющих, режущих предметов, огнестрельного оружия, алкогольных, наркотических, психоактивных и взрывоопасных веществ, порнографии, экстремистской литературы и т.п.;

3) отсутствие справки медицинской организации об отсутствии у потребителя противопоказаний для занятий в клубном формировании (если требуется).

4) несоблюдение потребителем (заказчиком) услуги условий договора, заключенного с учреждением.

4.7. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

1) внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в учреждении (на территории), в/на которых осуществляется предоставление услуги;

2) создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

3) внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги;

4) противоречия содержания работы клубного формирования общепринятым нормам общественной морали и нравственности, либо использование недопустимых форм и методов:

а) пропаганда порнографии, употребления табака, алкогольных напитков, наркотиков, психо-активных веществ, а также иных вредных привычек;

б) пропаганда насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлениях экстремизма;

в) несоответствие форм и методов, применяемых на занятии, возрасту и (или) психо-физиологическому состоянию участников;

г) формы и методы, применяемые на занятии, оскорбляют честь и достоинство участника (участников) клубного формирования;

д) формы и методы, применяемые на занятии, вызывают физические и (или) нравственные страдания участника (участников).

Приостановление оказания услуги производится по приказу руководителя учреждения на основании обоснованных документов (служебной записки работника учреждения, заявления участника, родителя (законного представителя) несовершеннолетнего участника, лица, сопровождающего участника с ОВЗ, внутреннего акта служебной проверки, акта проверки Комитета по культуре, сообщений в СМИ, социальных сетях и т.д.). Анонимные обращения не могут служить основанием для приостановления оказания услуги.

4.8. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.9. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

V. Общие требования к услуге

5.1. С учетом условий оказания услуги по организации деятельности клубных формирований общие требования к услуге включает следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;

- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2. Соответствие услуги целевому назначению.

Услуги должны соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на приобщение населения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

5.3. Условия размещения и режим работы учреждений культуры:

Учреждения культуры и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Они должны размещаться в Одинцовском городском округе в пределах территориальной доступности для жителей округа.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и потребителей услуг в соответствии с нормами и правилами федеральных нормативных правовых актов.

Режим работы определяется внутренними документами учреждения культуры (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Ориентировочный режим работы: с 7.00 до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

В здании (помещениях) учреждения культуры должны быть предусмотрены следующие помещения: театральные и зрительные залы; фойе; репетиционные помещения; помещения для проведения занятий; вспомогательные (служебные) помещения; технические помещения.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для этого техникой и аппаратурой, достаточные по размерам для удобного расположения экспонатов и просмотра для посетителей.

5.4. Техническое оснащение учреждений культуры.

В зависимости от типа учреждение культуры должно иметь следующее техническое оснащение:

- в концертных и зрительных залах: световое оборудование, оборудование сцены, звуковое оборудование, систему приточно-вытяжной вентиляции;

- в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях, помещениях для занятий: систему освещения, систему приточно-вытяжной вентиляции, теплоцентраль, необходимое инженерно-техническое и санитарно-техническое оборудование;

- в технических помещениях: микшерские пульта кино- и видеопроектное оборудование, щиты управления электроснабжением.

5.5. Укомплектованность учреждений культуры кадрами и их квалификация.

Учреждение культуры должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется приказами Министерства культуры Российской Федерации и уставом учреждения.

Предоставление услуги осуществляют творческий персонал, административно-управленческий персонал, технические работники.

Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен соответствовать их должностным обязанностям. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

Творческие работники учреждения культуры один раз в пять лет проходят аттестацию в установленном порядке. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

5.6. Социальная адресность. Социальная адресность услуги предусматривает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в том числе детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);

- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемой услуги;

- наличие в локальных нормативных актах учреждения культуры определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуг учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и других условиях деятельности.

5.7. Комплексность услуги.

При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения потребителями сопутствующих услуг (организация туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, раздевалок (гардеробных), точек общественного питания и т.д.), создающих

условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

5.8. Эргономичность и комфортность услуги.

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения занятий, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культуры определённого типа.

Вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

5.9. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги должна обеспечиваться:

- соответствием планировочных решений и оформления интерьеров помещений и территорий учреждений культуры определённого типа их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждений культуры;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.

5.10. Точность и своевременность исполнения услуги.

Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы исполнителя, расписания занятий, сроков оказания услуги, действующих правил оказания услуги и условий договора об оказании услуги.

5.11. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения культуры в установленном для потребителя месте, на официальном сайте в сети «Интернет» (с учетом ГОСТ Р 52872 и других);
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ, социальных сетей и других.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

Информация о деятельности учреждения культуры, о порядке и правилах предоставления услуги должна отвечать требованиям полноты и

достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора, информационного стенда (табло) (при наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении учреждения культуры на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, расписание занятий, контактные телефоны, адреса электронной почты, официального сайта в сети «Интернет»;
- структура и органы управления учреждения культуры;
- копия устава учреждения культуры;
- дата создания учреждения культуры, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- правила поведения для посетителей;
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На официальном сайте в сети «Интернет» должна быть размещена следующая информация:

- дата создания учреждения культуры, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим - график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
- кодекс профессиональной этики;
- структура и органы управления учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;

- перечень услуг, предоставляемых потребителю бесплатно, образцы договоров об оказании услуг за счет бюджета Одинцовского городского округа и копия документа о порядке их предоставления;

- перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления, прейскурант стоимости платных услуг, утвержденный учредителем учреждения, образцы договоров об оказании платных услуг;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;

- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:

а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями, в том числе в режиме онлайн посредством официального сайта учреждения;

б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

- обзоры мнений граждан - потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения культуры обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг; утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;

- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, образцы договоров об оказании услуг, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;

- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;

- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуг на русском языке.

Настоящий стандарт, Устав учреждения, локальные акты, регламентирующий порядок предоставления услуг, в том числе платных, основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги и книга жалоб и предложений, должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.12. Безопасность услуги для жизни и здоровья потребителей услуг и персонала учреждений, сохранность имущества.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья потребителей, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью зданий, помещений, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, помещений для занятий, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875):

- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции ГОСТ Р ЕН 13779;
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях учреждений культурно-досугового типа, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

Учреждение культуры должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых услуг соответствующих видов.

Имеющееся в учреждении культуры оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и работоспособном состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества учреждения культуры, обслуживаемого населения.

Персонал учреждений культурно-досугового типа должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

5.13. Организация предоставления услуги.

1) Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре и прейскурантами стоимости платных услуг, утверждаемыми учредителем – Администрацией Одинцовского городского округа.

2) Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами, материально-технической базой, предусмотренной учреждением культуры для оказания услуги, соблюдают согласованный и утвержденный порядок оказания услуги, прописанный в договоре об оказании услуги и регламенте предоставления услуги.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

3) Организация и содержание услуги определяется в соответствии с регламентом предоставления услуги:

Организация деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий предусматривает:

- организацию систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, занятие, тренировка, и т.д.);

- проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы и т.д.);

- участие в общих программах и акциях учреждения культуры;

- участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.д.

Организация деятельности формирований самодеятельного народного творчества (любительских объединений, клубов по интересам) предусматривает:

- организацию форм работы, характерных для данного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч и т.д.);

- участие в пропаганде научно-технических знаний, достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности).

4) При оказании услуги исполнитель должен обеспечить систематический режим занятий в творческих коллективах, т.е. не менее трех астрономических часов в неделю, включая перерывы на отдых и технические перерывы.

5) Содержание творческой работы

в клубных формированиях определяется программой работы клубного формирования и планом организационно-творческой работы на год (месяц):

в формированиях самодеятельного народного творчества (любительских объединениях и клубах по интересам) планом творческой работы и годовым (ежемесячным) планом работы.

Требования к программе клубного формирования:

Программа клубного формирования должна отражать:

- цель творческой работы клубного формирования;

- категорию обучаемых;

- продолжительность оказания услуги;

- режим (расписание) и формы занятий;

- виды занятий (лекции, игровые занятия и др.);

- конечные результаты оказания услуги в органичной увязке с осваиваемыми знаниями и умениями.

Программа клубного формирования должна:

- быть ориентирована на современные творческие технологии и средства обучения;

- определять содержание и организацию творческой и учебно-воспитательной работы в клубном формировании и быть направленной на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие творческих способностей;

- ежегодно обновляться с учетом инноваций культурно-творческой деятельности.

Программы клубных формирований предусматривают:

а) в коллективах музыкального искусства (хорах, музыкальных, вокальных, фольклорных ансамблях, оркестрах):

- изучение истории и теории музыки, традиционных в данной местности, особенностей музыки и исполнительства, народного костюма,

- работу по постановке голоса;

- разучивание произведений с солистами и ансамблями;

- разучивание произведений для хора и оркестра (ансамбля);

- проведение репетиционных занятий.

б) в коллективах изобразительного и декоративно-прикладного искусства (самодельные живописцы, скульпторы, графики, мастера декоративно-прикладного жанра, художественной вышивки и т.д.):

- изучение истории изобразительного и прикладного искусства;

- изучение техники и технологии графики, скульптуры и прикладных искусств, композиции;

- выполнение заданий художественно-оформительского характера;

- организацию выставок.

в) в коллективах театрального искусства:

- изучение истории любительского театрального творчества;

- изучение сценарного мастерства;

- изучение актерского мастерства;

- изучение техники сценической речи;

- изучение техники сценического движения;

- изучение этики театрального искусства.

г) в коллективах хореографического искусства (народного, классического, эстрадного, фольклорного и бального танцев):

- изучение истории хореографии, классическому и характерному тренажу;

- разучивание и тренаж сольных и групповых танцев, хореографических миниатюр, композиций, танцевальных сюит, сюжетных постановок.

д) в коллективах циркового искусства:

- изучение истории циркового искусства;

- проведение занятий по тренажу и физическому развитию;

- изучение техники циркового искусства;

- изучение техники музыкального и художественного оформления;

- проведение занятий по режиссерскому решению номера.

5.14. Общие требования к результатам услуги.

1) Общие требования:

- овладение минимумом знаний, умений, навыков в различных областях (культуры, науки, техники, общественной жизни, организации досуга и отдыха и др.);

- умение применять полученные знания и навыки в практической деятельности и повседневной жизни;

- умение использовать свои таланты, воображение, мышление, активность в повседневном социальном поведении;

- умение сочетать различные виды деятельности и применять их во внеклубных мероприятиях;

- приобретение устойчивого интереса к различным видам искусств;

- овладение навыками участия в конкурсах, фестивалях, выставках и др.;

- овладение навыками индивидуальной и коллективной творческой деятельности;

- развитие личностных качеств, необходимых для взаимодействия в творческом коллективе (самодисциплины, выносливости, чувства товарищества и др.);

- формирование гуманистического мировоззрения, гражданского сознания, чувства патриотизма, любви и уважения к литературе и ценностям отечественной культуры.

2) Специфические требования:

а) в области музыкального искусства:

- знание истории и теории музыкального искусства;

- умение узнавать изученные произведения русских и зарубежных композиторов;

- умение определять принадлежность музыкального произведения к одному из жанров музыки на основе характерных средств выразительности;

- умение распознавать на слух и воспроизводить знакомые мелодии изученных произведений инструментальных и вокальных жанров;

- умение различать звучание отдельных музыкальных инструментов, виды хора и оркестра;

- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для высказывания собственных суждений о музыкальных произведениях;

- навыки исполнения народных и современных песен (самостоятельно, в ансамбле и в хоре);

- навыки воспринимать образное содержание музыки и воплощать его в разных видах музыкально-творческой деятельности.

б) в области изобразительного искусства:

- знание истории и теории изобразительного искусства;

- умение ориентироваться в основных явлениях русского и мирового искусства, узнавать изученные произведения;

- умение грамотно и образно изображать с натуры и по памяти предметы (объекты) окружающего мира;

- умение применять художественные материалы (гуашь, акварель, тушь, природные и подручные материалы) и выразительные средства изобразительных (пластических) искусств в творческой деятельности;

- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для восприятия и оценки произведений искусства, самостоятельной творческой деятельности в рисунке и живописи (с натуры, по памяти, воображению), в иллюстрациях к произведениям литературы и музыки, декоративных и художественно-конструктивных работах (дизайн предмета, костюма, интерьера).

в) в области театрального искусства:

- знание истории и теории театрального искусства;

- навыки осознанного восприятия произведений театрального искусства;

- актерские навыки для дальнейшей самостоятельной работы в творческих коллективах.

г) в области хореографического искусства:

- знание истории и теории хореографического искусства;

- умение анализировать произведения хореографического искусства;

- умение разучивать и грамотно, выразительно исполнять соло и в ансамбле произведения различных жанров и направлений, основанные на простых танцевальных элементах;

- навыки импровизации простейших хореографических композиций.

д) в области декоративно-прикладного искусства:

- знание истории и теории декоративно-прикладного искусства;

- знание процесса производства предметов и изделий декоративно-прикладного искусства и народных промыслов, технологических процессов ручного и промышленного изготовления продукции;

- знание специфики языка разных художественных материалов, роли выразительных средств (форма, объем, цвет, линия, фактура, пространство) в построении художественного образа. декоративной композиции):

- овладение навыками работы в конкретном материале (макраме, батик, роспись по дереву и т.п.).

е) в области циркового искусства:

- знание истории и теории циркового искусства;

- знание техники безопасности при выполнении различных номеров;

- умение подбирать и накладывать грим, подбирать музыку и костюм при создании циркового номера;

- навыками исполнения акробатических элементов;

- навыками исполнения элементов клоунады как вида сценического искусства;

- навыками исполнения элементов гимнастики;

- навыками исполнения элементов жонглирования;

- навыками исполнения элементов дрессировки;

- навыками исполнения элементов атлетики;
- навыками исполнения элементов эквилибристики;
- навыками исполнения элементов искусства фокуса.

ж) в области литературы:

- знание текстов художественных произведений, основных историко-литературных сведений и теоретико-литературных понятий;

- умение читать и анализировать художественные произведения с привлечением базовых литературоведческих понятий и необходимых сведений по истории литературы, грамотно использовать русский литературный язык при создании собственных устных и письменных высказываний;

- формирование начальных представлений о специфике литературы в ряду других искусств, потребности в самостоятельном чтении художественных произведений, развитии устной и письменной речи учащихся;

- развитие эмоционального восприятия художественного текста, образного и аналитического мышления, творческого воображения, читательской культуры и понимания авторской позиции.

Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным настоящим стандартом, техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением культуры или вышестоящими органами.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

Показатели, характеризующие качество услуги: динамика количества клубных формирований по сравнению с предыдущим годом. Единица измерения - в процентах.

Показатели, характеризующие объем услуги: количество клубных формирований. Единица измерения – в единицах.

5.14. Требования укомплектованности учреждения культуры специалистами и их квалификации.

Учреждение культуры должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа учреждения.

Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов, сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждениях, а также выделяемых бюджетных средств.

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;

- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов) ([30]).

5.15. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава (положение) учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- регламентов на предоставление услуг;
- национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации, Московской области и муниципальных актов, локальных актов учреждения культуры, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения культуры должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;
- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);
- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;

- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;

- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламент предоставления услуги - документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в рабочем состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения . паспорт безопасности и другие.

В учреждении культуры должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.16. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

1) Руководитель учреждения культуры должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

2) При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;

- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;

- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры, настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

3) Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководитель учреждения культуры, его заместители по направлениям деятельности или по приказу руководителя специально уполномоченное структурное подразделение учреждения, должностное лицо в учреждении либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта).

Внутренний контроль подразделяется на:

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

2) плановый контроль. В этом случае объектами контроля являются процедуры управления оказанием услуги, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в лице Комитета в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением культуры услуги и ее соответствия данному Стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;

- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности учреждений культуры, принятым в Одинцовском городском округе;

- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации и Московской области.

Комитет (председатель, заместитель председателя Комитета, начальники отделов Комитета, специалисты отделов Комитета) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения культуры в части соблюдения качества услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений граждан в Комитет по вопросу оказания услуги учреждениями культуры, проведения по фактам обращений служебных проверок и иных контрольных мероприятий с привлечением соответствующих специалистов, анализ и устранение причин выявленных нарушений;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб учреждения культуры по факту принятия Комитетом мер на основании обращений граждан.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом ежеквартально, внеплановые - по мере поступления жалоб и иных обращений граждан по вопросам оказания муниципальной услуги.

4) Подача, регистрация и рассмотрение обращений граждан по вопросам оказания услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан».

Жалобы и иные обращения граждан по вопросам нарушения учреждениями культуры настоящего Стандарта и другим вопросам оказания услуги могут направляться гражданами как непосредственно в учреждение культуры, так и в Комитет.

Жалобы и иные обращения по вопросам оказания услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от адресата поступления.

Обращения граждан по вопросам оказания услуги, в том числе нарушения настоящего Стандарта, должны быть рассмотрены руководителем учреждения культуры либо председателем Комитета в тридцатидневный срок со дня регистрации их поступления и заявителю дан письменный ответ о результате рассмотрения и принятых мерах.

5.17. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги либо иного нарушения Стандарта руководитель учреждения культуры привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.18. Критерии оценки качества услуги:

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

2) результативность (эффективность) предоставления услуги (качество).

Показатели, характеризующие качество услуги: динамика количества мероприятий по сравнению с предыдущим годом – в процентах.

Показатели, характеризующие объем услуги: количество проведенных мероприятий – в единицах.

5.19. Учреждение культуры проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

5.20. Руководитель учреждения культуры несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

5.21. Приказом руководителя учреждения культуры должны быть назначены ответственные лица в учреждении культуры за качественное оказание услуги потребителям в соответствии с настоящим Стандартом.

5.22. Руководитель учреждения культуры обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения культуры;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего оказание услуги и контроль качества её оказания;
- 3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения культуры в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания и выполнению положений настоящего Стандарта.

Заместитель председателя Комитета
- начальник отдела культуры
и дополнительного образования



Л.Ф. Захарова