

УТВЕРЖДАЮ:



**Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
«Организация и проведение культурных мероприятий»
муниципального автономного учреждения культуры городского Дворца культуры**

1. Общие положения

Разработчик стандарта – муниципальное автономное учреждение культуры городской Дворец культуры. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги распространяется на услугу «Организация и проведение культурных мероприятий», предоставляемой муниципальным автономным учреждением городским Дворцом культуры и устанавливает требования, определяющие качество этой услуги, оплачиваемой из средств местного бюджета администрации г.Красноармейска. К перечню муниципальных услуг относятся культурно-досуговые услуги по обслуживанию населения.

1.1. В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значение:

Муниципальная услуга – организация и проведение культурных мероприятий;

Получатели услуги – жители города, иные граждане, любые юридические и физические лица (посетители);

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг – обязательство муниципального автономного учреждения городского Дворца культуры, направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурно-досугового обеспечения.

К показателям качества оказания муниципальной услуги относятся:

- динамика роста качества проведенных мероприятий по сравнению с предыдущим годом;
- динамика роста числа клубных формирований;
- посещаемость;
- степень удовлетворенности получателя услуги;
- динамика роста числа участников в формированиях по сравнению с предыдущим годом;

Качественное оказание услуг должно обеспечивать поднятию жизненного тонуса населения, преодолению стрессовых ситуаций, всестороннее развитие детей и подростков, профилактике правонарушений среди детей и молодежи. Услуга должна содействовать развитию интереса и творческих способностей участников творческих коллективов и поддерживаться за счет обновления программ коллектива, подготовки новых номеров и постановок.

Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

Настоящий Регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими предоставление Услуги:

- Конституцией Российской Федерации (Российская газета 1993г № 237);
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.1992г № 3612-1;
- Федеральный Закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» № 223-ФЗ.
- Уставом муниципального автономного учреждения культуры городской Дворец культуры.

1.3. Основными факторами, влияющими на качество услуг, предоставляемых населению, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует городской Дворец культуры;
- условия размещения и режим работы;
- специальное техническое оснащение (оборудование, аппаратура и т.д.);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие информации об учреждении, порядке предоставления услуг населению;
- наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

1.4. Наименование и описание услуг

1.4.1. Предоставление Услуги осуществляется в течение всего календарного года на основании Устава и планов деятельности МАУК ГДК;

1.4.2. Услуга по проведению фестивалей, организации концертов и иных зрелищных мероприятий осуществляется согласно годовому плану МАУК ГДК.

1.4.3. Услуга по работе коллективов, студий, кружков любительского художественного творчества предоставляется в течение календарного года в соответствии с графиками работы клубных формирований.

Информацию об оказании Услуги заинтересованные лица могут получить:

- в устной форме;
- посредством телефонной связи;
- в письменном виде;
- на информационных стендах, располагаемых в черте города и у здания МАУК ГДК;
- на информационных стендах, размещаемых в помещениях МАУК ГДК;
- в средствах массовой информации.;
- на сайте ГДК

1.5. Документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

Устав МАУК ГДК, который включает в себя сведения:

- о юридическом статусе Учреждения;
- о правах и обязанностях учредителя, наблюдательного совета;
- о правах Учреждения;
- о целях и предметах деятельности Учреждения;
- об имуществе Учреждения;
- о компетенции руководителя Учреждения;
- об организации деятельности Учреждения;
- о ликвидации и реорганизации Учреждения

Прочие документы:

- штатное расписание
- правила внутреннего и трудового распорядка;
- инструкции;
- технический паспорт учреждения.

1.6. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- обеспечение населения услугами МАУК ГДК.

1.7. Сроки предоставления муниципальной услуги:

- предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение текущего года, на основании годовых, квартальных и целевых планов деятельности МАУК ГДК.

1.8. Муниципальная услуга предоставляется платно и бесплатно:

Для получения Услуги по проведению фестивалей, организации концертов и иных зрелищных мероприятий на бесплатной основе необходимо предъявить пригласительный билет, вид которого утверждается организатором конкретного мероприятия с указанием даты, времени и места проведения

Пригласительный билет может быть выдан:

- почетным гостям;
- ветеранам ВОВ;
- инвалидам, многодетным семьям (другим категориям жителей, состоящим на учете в отделе социальной защиты);
- представителям СМИ;
- работникам учреждений культуры.

Для получения муниципальной услуги по проведению фестивалей, организации концертов и иных зрелищных мероприятий на платной основе необходимо предъявить:

- входной билет;
- абонемент.

Для получения муниципальной услуги коллективов, студий и кружков любительского художественного творчества необходимо предъявить документы, удостоверяющие личность получателя Услуги (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию и подтверждающий сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), подписании договоров.

Граждане, не достигшие 14 лет, получают Услугу на основании подписании договоров с родителями.

2. Требования к качеству услуг, предоставляемых в сфере деятельности Учреждения.

2.1. Качественное оказание услуг в сфере деятельности Учреждения должно обеспечивать расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонаса населения, содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал у населения, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

Организация мероприятий должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, ценовой доступностью и возможностью посетить мероприятие всеми желающими.

Качество услуг, связанное с образованием работников учреждения, должно обеспечивать дальнейшее повышение их профессионального уровня, получение работниками почетных званий и способствовать проявлению талантов.

Содействие, направленное на поддержку и развитие сферы деятельности Учреждения должно обеспечивать и включать в себя такие услуги, как:

- организация и проведение смотров, фестивалей, конкурсов и других форм показа результатов творческой деятельности населения муниципального образования;
- проведение массовых праздников и представлений, народных гуляний и обрядов в соответствии с местными обычаями и традициями;
- сбор и обработка статистической, аналитической, методической и иной информации по функционированию и развитию творческих коллективов и клубных формирований учреждения;
- повышение квалификации специалистов по предмету деятельности.

Содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития талантов должно способствовать выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях. Участие во всевозможных конкурсах и фестивалях, в том числе всероссийского и международного масштаба, обеспечивает возможность дальнейшего развития творческого потенциала.

Услуги по обеспечению творческой деятельности граждан должны обеспечиваться через организацию работы разнообразных творческих коллективов, клубных формирований по интересам для посещения всеми желающими, а также через проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, выставок и других форм просветительской деятельности. Проведение тематических праздников и представлений, вечеров отдыха и танцев, детских утренников, торжественных поздравлений, концертов должно удовлетворять социально-культурные потребности различных категорий населения.

Содействие в развитии интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности Учреждения, оценивается количеством получателей услуг и количеством проведенных мероприятий за год.

2.2. Условия размещения Учреждения.

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещение должно быть обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью.

Помещения, предоставляемые для организации и проведения мероприятий Учреждением, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида. Все помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности и т.д.)

2.3. Специальное техническое оснащение.

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.

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

2.3. Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

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

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники должны обладать морально-эстетическими качествами, чувством ответственности.

Работники Учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг населению должны предоставляться в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992г № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

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

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью ;
- возможность влияния потребителя на качество услуги;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителя;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

2.4. Порядок проведения оценки качества муниципальной услуги.

2.4.1. Контроль за совершением действия и принятием решения по данной административной процедуре осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.4.2. Внутренний контроль проводится наблюдательным советом, руководителем Учреждения и его заместителем в плановом порядке.

2.4.3. Внешний контроль осуществляется государственными и муниципальными контролирующими органами.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализ обращений и жалоб получателей Услуги;
- проведение контрольных мероприятий.

Контроль осуществляется в плановом порядке один раз в год, внеплановые – по факту жалоб на качество предоставляемых услуг.

2.4.4. Персональная ответственность должностного лица и сотрудников Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

2.5. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов)

3. Порядок обжалования нарушений требований стандарта.

3.1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие его заместителю);

3.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

3.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или)

получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

3.2.2. При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

3.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

3.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменном или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

3.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

3.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающее муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

3.3.4. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.3.3.2., а также по иным причинам.

3.3.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя, муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

3.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

4. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг.

4.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

4.1.1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителем данного муниципального учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего стандарта.

4.1.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены руководители муниципальных учреждений по результатам установления имевшего места факта нарушений требований стандарта в результате проверочных действий.