

**Стандарт качества Управления культуры Администрации Катав-  
Ивановского муниципального района  
по предоставлению культурно-досуговых услуг**

**I. Общие положения**

1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы) учреждение МУ «Районное межпоселенческое социальное культурное объединение» (Далее МУ «РМСКО»), находящееся в подчинении Управления культуры администрации Катав-Ивановского муниципального района.

2. Единица измерения муниципальной услуги: количество посетителей

3. Термины и определения:

- бюджетные услуги в области культуры – муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению района (далее – получателям услуг) органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств бюджета района;

- получатели услуги – население Катав – Ивановского муниципального района, имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

- учреждение клубного типа – учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно-массовых мероприятий, организация студий, творческих самодетельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. 26.04.2007) «О пожарной безопасности»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 № 740 «О федеральной целевой программе Культура России (2006-2010 годы)»;

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 N 942-р) «О социальных нормах и нормативах»;

- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области и администрации Катав – Ивановского муниципального района

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;

- условия размещения и режим работы учреждения культуры;
- наличие специального технического оснащения учреждения культуры;
- укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;
- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;
- наличие внутренней (собственной) и внешней системы контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта;

## **II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги**

### **1.Качество услуги по культурно-досуговой деятельности**

#### **1.1Сведения о муниципальной услуге:**

- создание и организация работы кружков, студий, коллективов и других клубных формирований по различным направлениям в зависимости от интересов населения;
- организация и проведение вечеров отдыха, театрализованных представлений, танцевально-развлекательных, театральных, литературно-художественных, концертных, игровых и познавательных программах, вечеров отдыха, тематических праздников, торжественных мероприятий, карнавалов, детских утренников, семейных праздников, обрядов, ритуалов, дискотек, конкурсов;
- подбор материалов и написания сценариев по заказу (простого и сложного);
- изготовление фонограмм, услуги тамады, клоуна и других персонажей;
- предоставление информационно-справочной информации и консультации;

#### **1.2.Документы, регламентирующие деятельность учреждения:**

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует культурно-досуговое учреждение:

- устав культурно - досугового учреждения;
- руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру культурно-досугового учреждения;
- государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области культурно-досуговых услуг;
- приказы и распоряжения руководителя культурно-досугового учреждения.

В соответствии с действующим законодательством культурно-досуговыми учреждениями при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

#### **1.3.Условия размещения и режим работы МУ «РМСКО», непосредственно оказывающего муниципальную услугу:**

1.3.1.Культурно-досуговые учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

МУ «РМСКО» размещается в пределах территориальной доступности для жителей населенного пункта.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей культурно-досуговых услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

1.3.2.Режим работы МУ «РМСКО» определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 8.00 до 17.00. Допускается работа после 17.00, в праздничные и выходные дни.

1.3.3.В здании МУ «РМСКО» имеются следующие помещения:

- 1) зрительный зал;
- 2) фойе;
- 3) вспомогательные (служебные) помещения;
- 4) технические помещения.

По 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.).

1.4.Техническое оснащение МУ «РМСКО», непосредственно оказывающих муниципальную услугу:

1.4.1.Учреждение 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.

МУ «РМСКО» имеет следующее техническое оснащение:

- 1) в зрительном зале:
  - а) световое оборудование;
  - б) оборудование сцены;
  - в) звуковое оборудование;
- 2) в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:
  - а) систему освещения;
  - б) теплоцентраль;
- 3) технические помещения:
  - а) видеопроектное оборудование;
  - в) щиты управления электроснабжением;

1.4.2.Специальное оборудование и аппаратура (в соответствии с назначением помещений) используется строго по назначению в соответствии с

эксплуатационными документами, содержится в технически исправном состоянии и систематически проверяется.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура снимается с эксплуатации, меняется или ремонтируется (если они подлежат ремонту)

Состояние электрического оборудования определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

1.5.МУ «РМСКО», непосредственно оказывающего муниципальную услугу, укомплектован кадрами и их квалификация:

1.5.1МУ «РМСКО» располагает необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала МУ «РМСКО» регламентируется его уставом.

1.5.2.Предоставление культурно-досуговой услуги осуществляют следующие виды персонала:

1)творческий персонал (режиссеры, художественные руководители самодеятельных коллективов, хореографы, художники и так далее),

2)административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора, начальник хозяйственного отдела и так далее),

3)технические работники (слесари, уборщики служебных помещений, гардеробщики, сторожа, и так далее)

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения.

1.5.3.Уровень профессиональной компетентности творческих работников необходим для возложенных на них обязанностей. На постоянной основе повышается уровень квалификации творческих работников.

У специалистов каждой категории имеются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники МУ «РМСКО» обладают высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники проявляют к получателям гуманность и доброжелательность.

1.6.Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

1.6.1.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-досуговым учреждением МУ «РМСКО», доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.6.2.Основными причинами отказа в оказании культурно-досуговых услуг являются следующие:

1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее)

1.7. Информационное сопровождение деятельности МУ «РМСКО» Катав-Ивановского муниципального района, непосредственно оказывающих муниципальную услугу:

1.7.1. Информационное сопровождение деятельности МУ «РМСКО», порядка и правилах предоставления культурно-досуговой услуги должна быть доступна населению района.

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

1.7.3. МУ «РМСКО» 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.

1.7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) информационных стендов.

Также информационное сопровождение обеспечивается за счет тематических публикаций и телепередач. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях осуществляется путем размещения информации на рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация размещается заранее.

Граждане Катав-Ивановского муниципального района вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами МУ «РМСКО».

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

1.8. Контроль за деятельностью МУ «РМСКО» непосредственно оказывающих муниципальную услугу:

1.8.1. Контроль за деятельностью МУ «РМСКО» осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

1.8.3. Администрация Катав-Ивановского района осуществляет внешний контроль за деятельностью МУ «РМСКО» в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- Для оценки качества и безопасности услуг Управление культуры администрации Катав-Ивановского муниципального района использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный – проверка состояния МУ «РМСКО»;
- 2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих

документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

1.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в МУ «РМСКО», предоставляющее услуги, так и в Управление культуры администрации Катав-Ивановского муниципального района.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление культурно-досуговой услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем МУ «РМСКО» либо начальником Управления культуры администрации Катав-Ивановского муниципального района в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю МУ «РМСКО» применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

1.9. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги:

1.9.1. Работа МУ «РМСКО» по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

1.9.2. Руководитель МУ «РМСКО» несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

1.9.3. Приказом руководителя МУ «РМСКО» должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления культурно-досуговой услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя учреждения и ведущих специалистов.

1.9.4. Руководитель МУ «РМСКО» обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения,
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества оказания муниципальной услуги:

1.10.1. Критериями оценки качества культурно-досуговой услуги являются:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;
- 2) результативность предоставления культурно-досуговой услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

1.10.2. Качественное предоставление культурно-досуговой услуги характеризуют:

1)эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурно-досуговых услуг.

Точность и своевременность исполнения услуг: МУ «РМСКО» оказывает выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

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

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг.

2) создание условий для развития личности граждан района;

3)оптимальность использования ресурсов МУ «РМСКО»;

4)удовлетворенность граждан района предоставлением культурно-досуговой услуги

1.11.Порядок информирования потенциальных получателей муниципальной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.СМИ, афиши, объявления, презентации	тематические публикации и репортажи в СМИ  публикация настоящего стандарта в средствах массовой информации	в течение года
2.Наружная и внутренняя реклама	Размещение информации о предоставляемых услугах.	в течение года

1.12.Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания муниципальной услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества муниципальной услуги	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1	Количество посетителей мероприятий	%	Не менее 20% от численности населения соответствующего жилого поселения в год