

Утвержден Приказом
Отдела культуры Администрации
Рузского муниципального района

№ 46-П от « 21 » 06 / 2012 г.



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
РУЗСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ»**

**Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности
муниципального бюджетного учреждения культуры Рузского
муниципального района
«Центр культуры и искусств»**

1. Область применения.

1.1. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства (далее – стандарт) распространяются на услуги в области культуры и искусства, предоставляемые населению учреждениями (организациями) культуры и искусства, и устанавливают основные требования, определяющие качество этих услуг, оплачиваемых (финансируемых) из средств бюджета муниципального образования Рузский муниципальный район.

К перечню муниципальных услуг, на которых устанавливается «Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности Муниципального Бюджетного Учреждения культуры Рузского муниципального района «Центр культуры и искусств» (далее – МБУК РМР «ЦКиИ») относятся услуги по обслуживанию населения Рузского муниципального района в сфере деятельности МБУК РМР «ЦКиИ».

1.2. Разработчиком Стандарта и главным распорядителем средств бюджета Рузского муниципального района, в компетенцию которого входит организация досуга населения, является Администрация Рузского муниципального района.

1.3. В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

муниципальная услуга - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счет бюджета Рузского муниципального района и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательства органов местного самоуправления Рузского муниципального района по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

потребители муниципальной услуги – непосредственные получатели услуг, оказываемых муниципальными учреждениями.

исполнитель – муниципальные бюджетные учреждения, выполняющие в рамках муниципального задания работы (оказывающие услуги) для удовлетворения социальных нужд населения Рузского муниципального района.

клубное учреждение - («Центр культуры и искусств») - это организация, основной деятельностью которой является изучение, предоставление населению разнообразных услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, создание условий для занятий любительским художественным творчеством, организующее деятельность коллективов самодеятельного народного творчества и других клубных формирований.

клубное формирование - добровольное объединение людей, функционирующее на базе муниципального бюджетного учреждения культуры, 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, литературы и искусства, науки и техники, овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

качество предоставления муниципальных услуг - степень соответствия муниципальных услуг установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг, для получателей муниципальных услуг.

2. Нормативно-правовая база обеспечения стандарта качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности МБУК РМР «ЦКиИ»

Настоящий стандарт разработан в соответствии с: Конституцией Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 г №609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства», Закон РФ от 10.07.1992 г. №3266-1 «Об образовании», Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 №131-ФЗ, Основы законодательства Российской Федерации «О культуре» от 09.10.1992 №3612-1; иными правовыми актами Российской Федерации и Московской области; Уставом Рузского муниципального района, иными правовыми актами Рузского муниципального района.

3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в сфере деятельности МБУК РМР «ЦКиИ»

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг в сфере деятельности МБУК РМР «ЦКиИ», предоставляемых населению, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения и режим работы учреждения культуры;
- наличие специального технического оснащения и ресурсное обеспечение учреждений (здания, помещения, мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование и т.д., финансовые средства);
- укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;
- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

3.1.1. Устав учреждения, который должен включать в себя сведения:

- о юридическом статусе учреждений;
- о правах и обязанностях учредителя;
- о правах МБУК РМР «ЦКиИ»;
- о целях и предметах деятельности МБУК РМР «ЦКиИ»;
- об имуществе МБУК РМР «ЦКиИ»;
- о компетенции руководителя учреждения;
- об организации деятельности МБУК РМР «ЦКиИ»;
- о ликвидации и реорганизации МБУК РМР «ЦКиИ»;
- о мобилизационной работе и гражданской обороне.

3.1.2. Государственные стандарты и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы в сфере деятельности МБУК РМР «ЦКиИ».

3.1.3. Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, руководство, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический и энергетический паспорт учреждения.

3.2. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании доступном для населения. Здание должно быть обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью.

3.2.1. По размерам и состоянию помещения здания должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума и т.д.)

3.3. 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.

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

3.3.2. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена проверкой.

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

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

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

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

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

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «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 и 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 (для полностью или частично оплачиваемой услуги); возможность влияния потребителя на качество услуги; установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей; правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью творческих коллективов, клубных формирований и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в сфере деятельности МБУК РМР «ЦКиИ» государственным стандартам и стандартам

муниципального образования, другим нормативным документам этой области. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет уполномоченный на то орган муниципального образования Рузского муниципального района на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Работа учреждений в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников учреждения, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

4. Порядок получения доступа к муниципальным услугам

4.1. Муниципальные учреждения в области культуры и искусства являются общедоступными культурными центрами для населения Рузского муниципального района.

4.2. Муниципальные услуги должны быть оказаны населению Рузского муниципального района независимо от пола, расы, национальности, гражданства, происхождения, социального статуса, имущественного положения.

4.3. Муниципальные услуги, оказываемые муниципальными учреждениями в области культуры и искусства, подразделяются на бесплатные, платные и льготные.

4.4. В случае посещения платных концертных мероприятий, театрализованных спектаклей и постановок, необходимо приобретение билета.

4.5. Творческие коллективы в МБУК РМР «ЦКиИ» функционируют как на платной, так и на бесплатной основе. Проведение концертных мероприятий осуществляется на платной основе. Отдельные социально-значимые мероприятия проводятся как бесплатно, так и на льготных условиях. Льготами и возможностью бесплатного посещения мероприятий могут наделяться инвалиды, малоимущие граждане, иные категории населения согласно действующему законодательству.

5. Требования к качеству услуг, предоставляемых в сфере деятельности МБУК РМР «ЦКиИ»

Качественное оказание услуг в сфере деятельности МБУК РМР «ЦКиИ» должно обеспечивать расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонуса 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.

Учреждения должны обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление услуг в сфере своей деятельности с учетом потребностей населения в тех или иных видах услуг по доступным для большей части населения ценам.

Помещения, предоставляемые для организации и проведения мероприятий МБУК РМР «ЦКиИ», 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.

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

Организация мероприятий МБУК РМР «ЦКиИ» должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, ценовой доступностью и возможностью посетить мероприятие всеми желающими.

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

Содействие, направленное на поддержку и развитие сферы деятельности МБУК РМР «ЦКиИ» должно обеспечивать и включать в себя такие услуги, как:

- организация и проведение смотров, фестивалей и других форм показа результатов творческой деятельности населения муниципального образования;
- проведение массовых праздников и представлений, народных гуляний и обрядов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями;
- сбор и обработка статистической, аналитической, методической и иной информации по функционированию и развитию творческих коллективов и клубных формирований учреждений;
- 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 детей 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 культурно-познавательным, природно-экологическим, культурно-бытовым, коллекционно-собираТЕЛЬским, спортивно-оздоровительным и иным 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, елок, 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.

5.1. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- количество культурно - досуговых мероприятий соответствующих требованиям к объему оказываемых услуг, срокам оказания, условиям и режиму работы учреждения.
- организация и проведение творческих мероприятий проводимых в соответствии с утвержденным планом учреждения.
- внедрение в деятельность учреждения новых привлекательных форм досуга.
- положительная оценка общественностью деятельности учреждения.

- количество постоянно действующих коллективов соответствующих требованиям к объему оказанной услуги, срокам и условиям предоставления, стабильности состава творческих коллективов.
- рост уровня исполнительского мастерства коллективов художественной самодеятельности.
- выявление новых талантов.

5.1.1. При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами:
 - визуальный (проверка состояния культурно - досуговых учреждений);
 - аналитический (проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие);
 - измерительный (проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования);
 - экспертный (опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса);
 - социологический (опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса).

5.2 Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, единицы измерения
1	2	3
1	Количество посетителей мероприятий	не менее 50% от численности населения соответствующего населенного пункта в год
2	Разнообразие направленности тематической проводимых мероприятий	не менее 4 направлений в год для каждого учреждения
3	Разнообразие направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое и так далее)	не менее 4 направлений для каждого учреждения
4	Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов	не менее 6 выступлений на один творческий коллектив в год
5	В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	Да
6	Количество проводимых мероприятий	не менее 7 мероприятий в течение календарного месяца
7	Количество концертных программ	Не менее 4-х программ в год
8	Количество коллективов имеющих звание «образцовый», «народный»	Не менее одного

6. Требования к объему оказываемой услуги

Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности МБУК РМР «ЦКиИ», оценивается количеством получателей услуг и участников мероприятий, количеством проведенных мероприятий за год.

Количество постоянно действующих любительских клубов и объединений, кружков, студий, курсов в течение года должно быть:

для учреждения 3 группы по оплате труда - не менее 6 единиц.

Количество участников в клубном формировании самодеятельного художественного народного творчества:

для учреждения 3 группы по оплате труда – 12-15 человек.

Количество участников в клубном формировании самодеятельного прикладного народного творчества:

для учреждения 3 группы по оплате труда – 7-8 человек.

7. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

7.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг за несовершеннолетних лиц могут родители (законные представители).

7.1.1. 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 заместителю);
- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию Рузского муниципального района;
- обращение в суд.

7.2. 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.

7.2.1. 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.

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

7.3.1. 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.

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

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

7.3.3. 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.7.3.2., а также по иным причинам.

7.3.4. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в тридцатидневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

7.3.5. 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.

7.3.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по просьбе заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

7.3.7. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию Рузского муниципального района.

7.3.8. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию Рузского муниципального района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг

8.1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителями данных муниципальных учреждений в соответствии с внутренними документами учреждений и требованиями настоящего стандарта.

8.2. К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных учреждений по результатам установления, имевшего места, факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий Управления по вопросам культуры и организации досуга населения Администрации Рузского муниципального района или судебного решения.

9. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям Стандарта

9.1. Регулярная проверка соответствия деятельности МБУК РМР «ЦКиИ», оказывающего муниципальные услуги, требованиям настоящего Стандарта проводится в соответствии с действующим законодательством.

9.2. По результатам проверки руководителю МБУК РМР «ЦКиИ» выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений Стандарта качества оказываемых муниципальных услуг.