



Постановление

ЮП

от 09. 11 2016 г. № 314

с. Онгудай

Об утверждении Стандарта качества предоставления бюджетной услуги,
по организации и осуществлению культурно-досуговой деятельности в
МБУ «ОРКДЦ»

В целях повышения качества предоставляемых населению муниципальных услуг, и во исполнение постановления Главы района (аймака) от 21.07.2009г №662 «Об утверждении Положения о показателях, характеризующих качество и (или) объем (состав) оказываемых физическим и (или) юридическим лицам муниципальных услуг на территории муниципального образования «Онгудайский район», постановляю:

1. Утвердить стандарт качества бюджетной услуги по организации и осуществлению культурно - досуговой деятельности.
2. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Отдела культуры, спорта и туризма Малчиева Р.К.

Глава района (аймака)



М.Г.Бабаев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Главы района (аймака)
от « 09 » 11 2016 года № 314

Стандарт качества предоставления бюджетной услуги по организации и осуществлению культурно - досуговой деятельности в МБУ «ОРКДЦ»

1. Общие положения

1. Разработчик Стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры (далее - Стандарт): Муниципальное бюджетное учреждение «Онгудайский районный культурно - досуговый центр»

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры, оплачиваемые (финансируемые) из средств районного бюджета, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги по организации и осуществлению культурно - досуговой деятельности (далее – Услуги)

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

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

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

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

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги:

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Налоговый кодекс Российской Федерации;
- Федеральный Закон Российской Федерации о культуре от 09.10.1992г. № 3612 – 1;
- Федеральный Закон Российской Федерации от 06.10. 2003г. №131 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 06. 01.199г. № 7 ФЗ «О народных художественных промыслах»;
- Распоряжение Правительства Российской федерации от 03.-7.1996г. № 1063 –р. «О социальных нормативах и нормах»;

- Конституционный Закон Республики Алтай «О культуре» от 15.02.2001г. № 20-55(газета Звезда Алтая» № 20-2 от 17.03.2001г.);
- Постановление Правительства РФ от 23.12.2002 г. № 919 «Об утверждении Положения об основах Хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Постановление Правительства РФ от 08.12.2005г. № 740 «О Федеральной целевой программе «Культура России (2006-2010г.г.)» («Собрание законодательства РФ»,19.12.2005г. 351.ст.5528);
- Постановление Правительства РА от 20.07.2006г. № 172 «Об утверждении Положения о Министерстве культуры РА»;
- Решение сессии районного Совета депутатов Администрации района (аймака) МО «Онгудайский район» от 21.12. 2006г. N 570;
- Положение Отдела культуры, спорта и туризма МО «Онгудайский район», утвержденное Постановлением Главы района (аймака) от 21.12. 2006 года № 570;
- настоящий стандарт.

II. Требования к качеству оказания услуги

2.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: создание условий по организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры (далее – культурно-досуговая услуга).

Содержание (предмет) услуги:

- 1) организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок;
- 2) обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов, кружков, любительских объединений.

Услугу предоставляет: Муниципальное бюджетное учреждение «Онгудайский районный культурно-досуговый центр», ул.Советская 86.

Получатели услуги:

- юридические лица;
 - физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, в соответствии с возрастным статусом библиотек, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие;
 - общественные организации.
- Для приобретения возможности получить муниципальную услугу жителям и гостям муниципального района необходимо:
- Лично обратиться в организацию, оказывающую услугу в рабочее время, указанное организацией по следующим адресам: Муниципальное бюджетное учреждение «Онгудайский районный культурно-досуговый

центр» – с.Онгудай, улица Советская, 86, телефон 2-28-53;

Структурные подразделения, расположенные в поселениях района:

| № п/п | Наименование СК, СДК | Адрес |
|-------|----------------------|-----------------------|
| 1. | Инегеньский СК | ул. Центральная 14 |
| 2. | Иодринский СК | ул. Центральная 9 |
| 3. | Ининский СДК | ул. Подгорная 28/2 |
| 4. | М-Ининский СК | ул. Подгорная 7 |
| 5. | М-Яломанский СК | ул. Садовая 19 |
| 6. | Кара-Кобинский СК | ул.Подгорная 3 |
| 7. | Елинский СДК | ул. Почтовая 21 |
| 8. | Елинский музей | ул. Урсульская 9 |
| 9. | Каярлыкский СК | ул. Меес Дьаны 1 |
| 10. | Шашикманский СДК | ул. Победы 12 |
| 11. | Каракольский СДК | ул. Чорос Гуркина 41 |
| 12. | Н-Талдинский СДК | ул. Талду 31 |
| 13. | Б-Боомский СК | ул. Сетерлинская 21 |
| 14. | Боочинский СК | ул. 60 лет Победы 31 |
| 15. | Куладинский СДК | ул. Сорпон Этенова 32 |
| 16. | Куладинский музей | ул. Сорпон Этенова 30 |
| 17. | Озернинский СК | ул. Центральная 13 |
| 18. | Талдинский СК | Ул. Яш-Корба 19 |
| 19. | Шибинский СК | ул. Тракторная 41 |
| 20. | Нефте-Базинский СК | ул. Новая 25 |
| 21. | Теньгинский СК | ул. Центральная 21 |
| 22. | Туектинский СК | ул. Семенова 66 |
| 23. | Б-Яломанский СК | ул. Центральная 45 |
| 24. | Купчегенский СДК | ул. Тракторная 7 |
| 25. | Хабаровский СДК | ул. Центральная 53 |
| 26. | Улитинский СК | ул. Советская 26 |
| 27. | Онгудайский СДК | ул. Советская 80 |

Единица измерения:
количество мероприятий.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантами цен, утвержденным приказами руководителей муниципального бюджетного учреждения «Онгудайский

районный культурно- досуговый центр».

2.2. Документы, регламентирующие деятельность культурно-досуговых учреждений:

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

- 1) Устав культурно-досугового учреждения;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка;
- 3) коллективный договор;
- 4) должностные инструкции, методики, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру культурно-досугового учреждения;
- 4) приказы и распоряжения руководителя культурно-досугового учреждения;
- 5) настоящий Стандарт.

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

2.2.2. Устав культурно-досугового учреждения является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность учреждения;
- 3) цели и предмет деятельности учреждения;
- 4) права и обязанности учреждения, его ответственность;
- 5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- 6) организация, оплата и дисциплина труда;
- 7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть утвержден распоряжением главы администрации МО «Онгудайский район», зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности культурно-досугового учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В культурно-досуговом учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка культурно-досугового учреждения;
- 2) трудовые коллективные договоры;
- 3) распоряжения и приказы в области предоставления услуги;
- 4) правила техники безопасности ;
- 5) иные руководства и правила культурно-досугового учреждения.

При оказании услуги в культурно-досуговом учреждении используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала культурно-досугового учреждения (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 5) иные инструкции культурно-досугового учреждения.

Основными Положениями в культурно-досуговом учреждении являются:

- 1) Положение о самостоятельных творческих («народных») коллективах;
- 2) Положение о предоставлении платных услуг;
- 3) Положение об аттестации;
- 4) иные положения культурно-досугового учреждения.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование;
- 2) инвентарные описи основных средств;
- 3) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.2.5. Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы культурно-досугового учреждения.

2.2.6. В культурно-досуговых учреждениях необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

2.3. Условия размещения и режим работы культурно-досуговых учреждений:

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

2.3.2. Режим работы учреждений культурно-досугового типа определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 9.00 до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

2.3.3. В здании учреждения культурно-досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) зрительные залы;
- 2) фойе;
- 3) репетиционные помещения;
- 4) рабочие кабинеты;
- 5) вспомогательные (служебные) помещения;
- 6) технические помещения.

Помещения, предоставляемые для организации мероприятий учреждениями культуры по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.

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.).

2.3.4. Содействие МБУ "ОРКДЦ" в организации и проведении 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.

2.4. Техническое оснащение культурно-досуговых учреждений.

2.4.1. Каждое культурно-досуговое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В зависимости от типа культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

1) в зрительных залах:

- а) световое оборудование;

- б) оборудование сцены (кулисы, занавес);
- в) звуковое оборудование;
- 2) в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях, рабочих кабинетах:
 - а) систему освещения;
 - б) систему приточно-вытяжной вентиляции;
- 3) технические помещения:
 - а) микшерские пульта;
- 4) и иное оснащение в зависимости от вида деятельности культурно-досугового учреждения.

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

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

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

2.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

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

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

- 1) творческий персонал (режиссеры, художественные руководители самодеятельных коллективов, балетмейстеры, художники, методисты и так далее),
- 2) административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора и т.д.),
- 3) технические работники (рабочие, уборщицы, сторожа и так далее).

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

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

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством

ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям услуг гуманность и доброжелательность.

2.6. Требования к технологии оказания услуги культурно-досугового учреждения:

2.6.1. 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-досуговыми учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

2.6.2. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- противоречия содержания культурно-досугового мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности;
- совпадения культурно-досугового мероприятия по месту и времени с другим культурно-досуговым мероприятием, заявленным ранее (в таких случаях возможно предложение иного места или времени проведения культурно-досугового мероприятия);
- создания реальной угрозы нормальному функционированию предприятий, учреждений, организаций, расположенных вблизи места проведения культурно-досугового мероприятия, а также угрозы безопасности получателей услуги и нарушения общественного порядка;
- пропаганды насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлениях экстремизма;
- перенос даты мероприятия (конкурса, фестиваля, праздника, выставки, театрализованного представления и т.д.) на более поздний срок.

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)

2.6.3. Культурно-досуговую услугу осуществляют учреждения культурно-досугового типа. В зависимости от направления деятельности учреждения культурно-досугового типа делятся по видам:

- 1) сельский (центральный) Дом культуры;
- 2) сельский клуб;
- 3) музей;
- 4) выставочный зал.

2.6.4. Целями и задачами деятельности культурно - досуговых учреждений является создание условий:

- 1) для расширения возможностей граждан в получении культурно - досуговых услуг;
- 2) для содержательного досуга и общения жителей, постоянного развития и совершенствования основных направлений культурно - досуговой деятельности в соответствии с потребностями населения;
- 3) для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

Видами деятельности культурно-досуговых учреждений являются:

- 1) создание и организация работы творческих коллективов, студий и кружков любительского творчества, народных театров, любительских объединений и клубов по интересам, иных общественных формирований клубного типа;
- 2) организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;
- 3) организация спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов;
- 4) организация выставок из собраний музеев, частных лиц, организаций и учреждений;
- 5) проведение тематических вечеров, циклов творческих;
- 6) организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, народных гуляний;
- 7) организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников;
- 8) сбор, обработка статистической и аналитической информации по функционированию и развитию сети культурно – досуговых учреждений, учреждений народного творчества и социокультурных процессов в районе; разработка и издание методических, аналитических и информационных материалов по различным аспектам культурно – досуговой деятельности;
- 9) повышение квалификации специалистов через систему постоянно действующих семинаров, творческих лабораторий, мастер – классов.
- 10) подготовка и участие во Всероссийских, межрегиональных, областных, районных конкурсах, выставках, смотрах, ярмарках декоративно – прикладного творчества и других формах показа результатов творческой деятельности населения;
- 11) организация и проведение экскурсионно - выставочной работы, направленной на ознакомление жителей района, области страны с основными промыслами и ремеслами Борисовского района.
- 12) создание и организация работы кружков любительского художественного творчества, клубов и студий, организация мастер - классов для населения по обучению декоративно – прикладному творчеству;

13) проведение фольклорно – этнографических экспедиций с последующей расшифровкой и фиксацией на различных носителях образцов народного творчества;

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

2.6.5. Предоставление культурно - досуговых услуг в сфере организации, подготовки и проведения культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок осуществляется в соответствии с целевыми программами и планами работы, утверждаемыми администрацией района и коммерческими заказами от населения.

Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов через билетные кассы учреждений) или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги).

2.6.6. Предоставление услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодельных коллективов, студий, клубов.

Основанием принятия в состав творческих самодельных коллективов, студий, клубов может быть заявление в письменной или устной форме. Учет участников производится путем внесения данных в журнал учета участников определенного коллектива.

Оплата услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодельных коллективов, студий, клубов определяется Положением о платных услугах, утверждаемым руководителем учреждения и согласованным департаментом культуры и молодежной политики.

2.6.7. Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

- 1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения района;
- 2) способствовать:
 - а) поднятию жизненного тонуса населения;
 - б) содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;
 - в) развитию творческих начал у населения;
 - г) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

Оказание услуг культурно-досуговыми учреждениями населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующих услугах.

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

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления репертуара спектаклей, программ концертов и народных гуляний.

Качество образования работников культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий и способствовать проявлению талантов.

2.7. Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых учреждений:

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых учреждений, порядка и правилах предоставления культурно-досуговой услуги должно быть доступно населению.

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

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

2.7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещении информации о культурно-досуговых учреждениях, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок, в сети Интернет на сайте МБУ «ОРКДЦ»;
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом культурно-досуговом учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена заранее.

В каждом культурно-досуговом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Граждане района вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами культурно-досугового учреждения.

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

III. Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения:

3.1. Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.2. Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового 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).

Выявленные недостатки по оказанию культурно-досуговых услуг анализируются по каждому сотруднику культурно-досугового учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

3.3. Отдел культуры, спорта и туризма администрации МО «Онгудайский район» осуществляет внешний контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Для оценки качества и безопасности услуг МБУ «ОРКДЦ» использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный – проверка состояния культурно-досуговых учреждений;
- 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;
- 3) измерительный – проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;
- 4) экспертный – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- 5) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

3.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться непосредственно в культурно-досуговое учреждение, предоставляющее услуги.

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 культурно-досугового учреждения либо начальником отдела в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

IV. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляющих культурно-досуговым учреждением

4.1. Работа культурно-досуговых учреждений по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

4.2. Руководитель культурно-досугового учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

4.3. Приказом руководителя учреждения в культурно-досуговом учреждении 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.

4.4. Руководитель культурно-досугового учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и 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.

V. Критерии оценки качества культурно-досуговой услуги:

5. 1. Критериями оценки качества культурно-досуговой услуги являются:

- а) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

б) результативность предоставления культурно-досуговой услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

5.2. Качественное предоставление культурно-досуговой услуги характеризуют:

- эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурно-досуговых услуг;
- точность и своевременность исполнения услуг: учреждение должно оказывать 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, оформление культурно-досуговых учреждений, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.
- создание условий для развития личности граждан района;
- оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;
- удовлетворенность граждан района предоставлением культурно-досуговой услуги.

VI . Система индикаторов качества услуги:

| № п/п | Индикаторы качества бюджетной услуги | Значение индикатора, ед. изм. |
|-------|---|---|
| 1 | Количество проведенных мероприятий | Не менее 50 мероприятий на 1 специалиста в год |
| 2 | Количество посетителей мероприятий | не менее 100% от численности населения района в год |
| 3 | Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий | не менее 5 направлений в год для каждого учреждения |
| 4 | Разнообразие направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое и так далее) | не менее 5 направлений для каждого учреждения |