

Приложение № 3

к приказу муниципального органа
«Управление культуры городского
округа Краснотурьинск» от 27.10.2021
№ 77-о «Об утверждении Стандартов
качества предоставления
муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЛУБНЫХ ФОРМИРОВАНИЙ И ФОРМИРОВАНИЙ САМОДЕЯТЕЛЬНОГО НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги

Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (далее - услуга).

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации деятельности клубных формирований, предоставляемой учреждениями культурно-досугового типа, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Целями оказания услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества 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.

Муниципальную услугу оказывают

- муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»;
- муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная клубная система» (далее - учреждения).

Контактная информация учреждений:

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»

Юридический адрес: 624447, г. Краснотурьинск, Свердловская область,

ул. Карла Маркса, д. 22А, телефон: (34384) 6-22-46, 6-22-47, 6-22-48.

Официальный сайт учреждения: <http://kdk-krasnoturinsk.ru/>

e-mail: dvorec-kdk@mail.ru

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная клубная система»

Юридический адрес: 624465, г. Краснотурьинск, Свердловская область, посёлок Рудничный, ул. Первомайская, д. 1, телефон: (34384) 5-08-66.

Официальный сайт учреждения: <http://cks-krasnoturinsk.ru/>

e-mail: cks.klub@mail.ru

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждения по оказанию муниципальной услуги, а также предоставляет финансирование учреждению на оказание муниципальной услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры <http://uk-krasnoturinsk.ru/>

1.3. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной услуги

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

1.4.8. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

1.4.9. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите

инвалидов в Российской Федерации»;

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

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

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

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

1.4.14. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.15. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.17. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.18. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.19. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.20. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.21. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.22. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.23. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

1.4.24. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

1.4.25. Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;

1.4.26. Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»

1.4.27. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.28. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

1.4.29. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.30. Приказ Минтруда России от 16.12.2020 № 914н «Об утверждении Правил по охране труда при выполнении работ в театрах, концертных залах, цирках, зоотеатрах, зоопарках и океанариумах»;

1.4.31. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта Российской Федерации от 29.11.2012 № 1612-ст);

1.4.32. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта Российской Федерации от 06.09.2013 № 875-ст);

1.4.33. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2020 № 61893);

1.4.34. СП 118.13330.2012. Свод правил. Общественные здания и сооружения. Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (утв. Приказом Министерства регионального развития Российской Федерации от 29.12.2011 № 635/10);

1.4.35. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003 (утв. и введен в действие Приказом Минстроя России от 30.12.2020 № 921/пр);

1.4.36. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (введены в действие Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

1.4.37. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.38. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22.05.2020 № 15 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» (вместе с «СП 3.1.3597-20. Санитарно-эпидемиологические правила...»);

1.4.39. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.06.2020 № 16 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил СП 3.1/2.4.3598-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры для детей и молодежи в условиях распространения новой

коронавирусной инфекции (COVID-19)» (вместе с «СП 3.1/2.4.3598-20. Санитарно-эпидемиологические правила...»);

1.4.40. Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 № Р-965 «Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;

1.4.41. Областной закон от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

1.4.42. Областной закон Свердловской области от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

1.4.43. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

1.4.44. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2015 № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»;

1.4.45. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2015 № 3453 «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики»;

1.4.46. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

1.4.47. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

1.4.48. Правила устройства электроустановок (ПУЭ). Шестое издание (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979) (ред. от 20.06.2003);

1.4.49. Распоряжение Правительства Свердловской области от 31.12.2004 № 1620-РП «Об утверждении правил физической защиты объектов социально-культурной сферы и жизнеобеспечения на территории Свердловской области»;

1.4.50. Устав муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная клубная система» и муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»;

1.4.51. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.52. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.53. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Клубное формирование - 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.

Услуга по организации деятельности клубных формирований - 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 рамках работы клубного формирования.

Стандарт муниципальной услуги - нормативный акт, устанавливающий систему требований к предоставлению муниципальной услуги в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа Краснотурьинск.

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Показатель качества услуги (обслуживания) - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Место предоставления услуги - помещения учреждений, включая

прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для оказания муниципальной услуги.

1.6. Факторы, определяющие качество оказания муниципальной услуги

1.6.1. Основными факторами, определяющими качество предоставления муниципальной услуги, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения;

- условия места оказания услуги;

- режим работы учреждений;

- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов учреждений;

- организационная структура учреждений и их укомплектованность специалистами, их квалификация;

- наличие информационного сопровождения порядка и правил оказания муниципальной услуги;

- объем финансирования;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, соблюдением качества фактически предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта;

- степень удовлетворенности получателей муниципальной услуги качеством ее предоставления.

2. Требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги

2.1. Общие требования к процессу оказания услуги

2.1.1. Муниципальная услуга реализуется в целях сохранения и распространения самодеятельного (любительского) творчества, повышения творческого уровня самодеятельных коллективов народного творчества и любительских объединений.

2.1.2. В составе муниципальной выделяются следующие направления деятельности

- организация работы любительских творческих коллективов самодеятельного народного творчества: студий, кружков, клубов по интересам и любительских объединений по различным жанрам и направлениям;

- организация работы клубных формирований по различным жанрам и направлениям.

В процессе осуществления деятельности по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества учреждение организует работу клубного формирования и формирования самодеятельного народного творчества по следующим направлениям:

- набор участников в клубное формирование;

- подбор учебных и методических материалов для занятий;

- проведение плановых занятий для участников в формах и видах, характерных для этого клубного формирования;

- планирование, учет, отчетность о деятельности клубного формирования;
- повышение квалификации и профессионального мастерства специалистов учреждения;
- творческие отчеты о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, творческие лаборатории, мастер-классы и т.п.);
- участие в мероприятиях учреждения;
- участие в фестивалях, смотрах, конкурсах различного уровня;
- поиск помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива.

В ходе оказания услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества учреждение осуществляет следующие мероприятия:

- поиск и предоставление помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива с необходимой технической аппаратурой;
- оказание организационной, методической помощи в работе клубного формирования.

2.1.3. Проведение репетиций и выступлений коллективов может осуществляться как в стационарном режиме на базе учреждения, а также и вне стационара.

2.14. Оказание муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.2. Порядок оказания муниципальной услуги

Выполнение услуги осуществляется согласно Плану работы учреждения.

Для участия в мероприятиях в рамках оказания услуги потребителю (представителю коллектива) необходимо обратиться в учреждение, оказывающее данную услугу, согласно расписанию данного учреждения.

Потребителю может быть отказано в участии в мероприятиях в рамках оказываемой услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества в следующих случаях:

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;
- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу.

Мероприятия в рамках выполнения услуги начинаются не ранее 8.00 и заканчиваются не позднее 23.00 часов. Мероприятия для детей и детских коллективов должны проводиться в дневное время.

Для обеспечения безопасности посетителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных мероприятий может быть увеличен администрацией учреждения. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

Объявленное в программе мероприятие по работе с коллективами должно быть проведено независимо от количества присутствующих посетителей.

Продолжительность мероприятий в рамках оказания услуг (например, репетиций) с коллективами устанавливается сотрудниками учреждения согласно нормативам.

Замена мероприятий по работе с коллективами в графике планируемого плана работы учреждения или отмена данных мероприятий допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам оказания услуги с коллективами на территории городского округа Краснотурьинск осуществляется посредством:

- консультирования заявителя специалистами учреждения по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;
- организации и проведения специальных информационных мероприятий (в том числе круглые столы, семинары, выступления в средствах массовой информации).

Результатом оказания услуги является повышение творческого уровня самодеятельных коллективов за счет работы с данными коллективами; рост количества клубных формирований или их стабильное количество в отчетном году по сравнению с предыдущим годом.

2.3. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;
- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания муниципальной услуги

2.4.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

2.4.2. Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации.

2.4.3. Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными, средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и

указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

2.4.3. Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

2.4.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

2.4.5. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла.

2.4.6. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

В составе помещений учреждения выделяются:

- зрительные залы;
- репетиционные залы для коллективов;
- помещения для работы клубных формирований;
- фойе;
- служебные помещения;
- гардероб для верхней одежды посетителей;
- санузел для посетителей, снабженный необходимыми гигиеническими средствами.

2.4.7. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

2.4.8. Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждение должно быть оснащено: светотехническим и звукотехническим оборудованием, музыкальным оборудованием, сценически постановочным оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным, оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг (работ) соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать

систематической проверке.

Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

2.5.1. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Управлением культуры.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

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

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги

2.6.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

2.7.2. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

2.7.3. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

2.7.4. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- через интернет-сайт учреждения;
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная, рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
- по телефону;
- при личном посещении учреждения.

2.7.5. На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и схема проезда к учреждению;
- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их

руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- информация о создании учреждения, сведения об учредителе (учредителях);

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

- стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованными изданиями;

- сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- правила посещения учреждения;

- учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях, правила посещения учреждения и др.);

- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

2.7.6. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных

подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- стандарт оказания услуг;

- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- о проводимых мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

2.7.7. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;

- режим работы учреждения;

- информация об изменениях в режиме работы.

2.7.8. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

- о проводимых мероприятиях;

- о наборе в кружки, объединения и т.д.

2.7.9. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, ее фондах, ресурсах;

- об услугах учреждения;

- контактная информация;

- режим работы учреждения;

- о проводимых мероприятиях.

2.7.10. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, его ресурсах;

- об услугах учреждения;

- контактная информация;

- о режиме работы учреждения;

- о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.11. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации

по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.12. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного консультанта при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

2.7.13. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.14. Предоставление услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления,

правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

3.5. В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуги, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

5. Показатели качества и (или) объема предоставления муниципальной услуги

5.1. Показателями качества предоставления муниципальной услуги в условиях являются

Наименование показателя, единица измерения	Формула расчета показателя	Источник информации
Доля клубных формирований для детей и подростков от общего числа клубных формирований	$\text{КФ}_{\text{дп}} / \text{КФ}_{\text{общ}} \times 100,$ где: КФ _{дп} - количество клубных формирований для детей и подростков;	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об организации культурно-

(процентов)	КФ _{общ} - общее количество клубных формирований.	досугового типа». Внутренняя учетная документация
Количество клубных формирований (единиц)	Абсолютная величина	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об организации культурно-досугового типа». Внутренняя учетная документация

5.2. Показателем объема предоставления муниципальной услуги является количество участников (человек), абсолютная величина, по данным мониторинга.