**Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальных услуг муниципальным автономным учреждением «Бураевский районный Дом культуры имени Рауфы Галиевой» муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан**

Во исполнение Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 03.11.2006 года № 174 - ФЗ "Об автономных учреждениях», в соответствии п.3 гл.1 постановления главы Администрации муниципального района от 06.06.2011 г. № 581 «Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), **Администрация муниципального района Бураевский район, постановляет:**

1.Утвердить стандарт качества предоставления муниципальных услуг муниципальным автономным учреждением «Бураевскийрайонный Дом культуры имени Рауфы Галиевой» муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан согласно приложению.

 2. Признать утратившим силу п.3 постановления Администрации муниципального района Бураевский район от 14.06.2011 г. № 618 «О порядке определения временных нормативов затрат муниципального автономного учреждения «Бураевский районный Дом культуры имени Рауфы Галиевой» муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан.

3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя главы Администрации муниципального района по социальным, кадровым и внутренним вопросам Хаматдинова Н.М.

**Глава Администрации Б.Ш.Нурисламов**

Исполнитель Минниахметов А.К.

Начальник Отдела культуры Харисов И.З.

Юрист Зиннатуллина Э.Р.

Начальник ФУ АМР Дюсьметова А.Х.

Зам. главы Администрации Хаматдинов Н.М.

Количество в 3-х экз.

Приложение

Утвержден
постановлением Администрации
муниципального района Бураевский район
от 24.12.2018 г. № 1458

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЛУБНЫХ ФОРМИРОВАНИЙ,**

**И ФОРМИРОВАНИЙ САМОДЕЯТЕЛЬНОГО НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА**

**НА БАЗЕ МАУ «БУРАЕВСКИЙ РДК ИМ.Р.ГАЛИЕВОЙ»**

**Общие положения**

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (далее - Стандарт) на базе муниципального автономного учреждения «Бураевский РДК имени Рауфы Галиевой» (далее Учреждение) разработан в соответствии с [Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901876063).

2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества, предоставляемую населению муниципального района Бураевский район муниципальным автономным учреждением «Бураевский районный дом культуры им.Рауфы Галиевой», включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг МР Бураевский район РБ.

3. Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению Бураевского района Учреждением, предоставляющим услугу по организации деятельности клубных формирований (кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий, а также любительских объединений, групп, клубов по интересам).

4. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности функции (услуги) по созданию условий для организации досуга населения, в том числе для людей с ограниченными возможностями, включая обращение за исполнением функции (предоставлением услуги), оформление и регистрацию, исполнение функции (предоставление услуги), и рассмотрение жалоб (претензий) получателей исполнения функции (предоставления услуги).

5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги:
[Конституция Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9004937);

[Трудовой кодекс Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901807664);

[Бюджетный кодекс Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901714433);

[Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901876063) (в ред.27.12.2018 с изм. и доп. Вступившими в силу с 08.01.2019 г.);

Сборник методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг в сфере культуры, Модельный стандарт услуги по организации деятельности клубных формирований

[Федеральный закон от 22.08.2004 № 122-ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901907297) и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (в ред. № 80 от 03.08.2018 г.);

Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ"( с последующими изменениями);

[Федеральный закон от 25.06.2002 N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901820936) (ред. № 41 от 27.12.2018 г.);

[Закон Российской Федерации от 27.12.1991 N 2124-1 "О средствах массовой информации"](http://docs.cntd.ru/document/9003299) (в ред. № 38 от 18.04.2018 г. с изм. от 17.01.2019 г.);

[Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов"](http://docs.cntd.ru/document/9010116) (ред. № 11 от 03.07.2016 г.);

[Федеральным законом от 06.01.1999 N 7-ФЗ "О народных художественных промыслах"](http://docs.cntd.ru/document/901723815) (ред. № 8 от 29.07.2017 г.);

Федеральный закон РФ [от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних"](http://docs.cntd.ru/document/901737405) (ред. № 36 от 27.06.2018 г.);

[Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании"](http://docs.cntd.ru/document/901836556) (ред. № 28 от 29.07.2017 г.);

[Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 N 1010 "О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/9025847) (с изменениями и дополнениями от 08.02.2001, 07.06.2013 г.);

[Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"](http://docs.cntd.ru/document/9005388) (ред. от 29.07.2018 г.);

[Основы Законодательства Российской Федерации о культуре](http://docs.cntd.ru/document/9005213) (в ред. [федеральных законов от 23.06.1999 N 115-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901737057), [от 22.08.2004 N 122-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901907297), [от 31.12.2005 N 199-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901961873), [от 03.11.2006 N 175-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/902012569), [от 29.12.2006 N 258-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/902021730), с изм., внесенными [федеральными законами от 27.12.2000 N 150-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901777826), от 30.12.2001 N 194-ФЗ, от 24.12.2002 N 176-ФЗ, [от 23.12.2003 N 186-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901883428)),

[Распоряжение Правительства Российской Федерации от 22.12.2017 N 2905-Р "О социальных нормах и нормативах по обеспеченности населения учреждениями культуры и искусства"](http://docs.cntd.ru/document/902052099);

[Приказ Минкультуры Российской Федерации от 25.05.2006 N 229 "Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития традиционного художественного местного народного творчества"](http://docs.cntd.ru/document/902048212).

[Правила пожарной безопасности](http://docs.cntd.ru/document/902344800) для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);

ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 "Услуги населению. Термины и определения"; "Системы менеджмента качества. Требования";

ГОСТ Р 52113-2003 "Услуги населению. Номенклатура показателей качества";

Устав муниципального района Бураевский район

Муниципальная программа «Развитие культуры и искусства в муниципальном районе Бураевский район Республики Башкортостан» (с последующими изменениями)

Иными нормативными правовыми актами, регулирующими правоотношения в сфере оказания услуг по организации культурно-досуговых мероприятий.

6. Организацию и координацию деятельности учреждения по оказанию Услуги осуществляет МАУ «Бураевский РДК им.Р.Галиевой» (далее Учреждение)
7. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:
- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;

- условия размещения и режим работы культурно-досугового Учреждения;

- наличие специального технического оснащения культурно-досугового Учреждения;

- укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;

- обеспечение соблюдения технологии оказания услуги в области культуры;

- наличие информационного сопровождения деятельности культурно-досугового Учреждения, порядка и правил оказания услуг в области культуры.

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения культуры, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой Услуги требованиям настоящего Стандарта.

**Требования к предоставлению Услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества**

8. Целями оказания услуг по организации деятельности клубных формирований 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.

Состав (содержание) Услуги:

- Организация деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий предусматривает:

- организацию систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.д.);

- проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы и т.д.);

- участие в общих программах и акциях учреждения;

- участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.д.

- Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам предусматривает:

- организацию форм работы, характерных для данного клубного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч и т.д.);

- участие в пропаганде научно-технических знаний, достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности).

При оказании услуги Учреждение должно обеспечить систематический режим занятий в творческих коллективах, т.е. не менее трех учебных часов (не менее двух раз в неделю) (учебный час - 45 минут).

Содержание творческой и учебно-воспитательной работы в клубных формированиях определяется:

- программой клубного формирования и планом творческой работы в кружках, творческих коллективах, секциях, студиях любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, на занятиях факультетов народных университетов, на курсах прикладных знаний и навыков, в творческих лабораториях;

- планом творческой работы в любительских объединениях, группах, клубах по интересам.

Требования к программе клубного формирования:

Программа клубного формирования должна отражать:

- цель творческой и учебно-воспитательной работы клубного формирования;

- категорию обучаемых;

- продолжительность обучения;

- режим занятий;

- виды занятий (лекции, игровые занятия и др.);

- конечные результаты обучения в органичной увязке с осваиваемыми знаниями и умениями.

Требования к содержанию программы клубного формирования. Программа клубного формирования должна:

- быть ориентирована на современные творческие технологии и средства обучения;

- определять содержание и организацию творческой и учебно-воспитательной работы в клубном формировании и быть направленной на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие творческих способностей;

- ежегодно обновляться с учетом инноваций культурно-творческой деятельности.

9. Результат предоставления Услуги:

-предоставление доступа к организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества на базе Учреждения.
10. Требования к качеству и условия предоставления Услуги.
Услуга по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества предоставляется на базе Учреждения в соответствии со следующими основными документами:
а) Устав МАУ «Бураевский РДК им.Р.Галиевой», являющийся основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения, предоставляющего данную услугу,

б) коллективный договор;

в) наличие документов по предоставлению услуг (муниципальное задание, дополнительные соглашения, постановления и распоряжения по организации и проведению массовых мероприятий), сметы расходов, Положения о проводимых акциях, конкурсах, фестивалях, другие документы по услуге;

г) руководства, правила (внутреннего трудового распорядка), инструкции (по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники), инструкции по охране труда в учреждении, инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении, инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов, иные инструкции), методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы Учреждения);

д) заключения органов санитарно-эпидемиологического надзора, пожарной инспекции;

е) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру.

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

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с культурно-досуговым Учреждением;

ж) должностные инструкции;

11. В учреждении культуры, в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

**Условия размещения и режим работы Учреждения, предоставляющего Услугу**

12. Учреждение, предоставляющее Услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.
13. Требования к зданию, в котором оказывается Услуга, и к прилегающей территории:
В зимнее время подходы к зданию, в котором проводятся занятия клубных формирований и любительских объединений, должны быть очищены от снега и льда.
В темное время суток подходы к зданию, в котором проводятся занятия клубных формирований и любительских объединений, должны быть освещены.
Учреждение, оказывающее Услугу, должно убирать и вывозить с прилегающей к зданию территории отходы горючих материалов, опавшие листья, сухую траву и прочий мусор не реже чем два раза в неделю.

Мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 10 метров от окон и дверей здания, в котором проводятся занятия клубных формирований.
14. Режим работы Учреждения, предоставляющего Услугу, устанавливается в соответствии с требованиями [Трудового кодекса Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901807664) и внутреннего служебного распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом учреждения, с учетом специфики оказания Услуг и типа учреждения. При необходимости режим работы может подвергаться изменениям. Время начала и время окончания работы устанавливается с 8 час. 30 мин. до 21.00 часов. Допускается работа в праздничные и выходные дни в соответствии с приказом директора Учреждения, в связи с производственной необходимостью и с письменного согласия работника. Время начала работы и время окончания работы для работников, работающих посменно, определяются графиками сменности (графики работ).

15. Территории Учреждения должны иметь свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

16. Учреждение должно быть обеспечено удобными подъездами и подходами, иметь электрическое освещение в вечернее и ночное время, оборудоваться открытыми стоянками для транспорта, иметь запасной (пожарный) выход и подъезд для производственных целей самого учреждения.

17. Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей Услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

18. Здание Учреждения должно быть оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного водоснабжения, канализацией и водостоками.

19. При оказании Услуги Учреждение, а также территория вокруг него должно иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм. Исполнители Услуги должны осуществлять регулярную уборку внутри учреждения и на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями. Для обеспечения качества предоставляемой Услуги наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности учреждения культуры.
20. Требования к помещениям, в которых оказывается Услуга:

Помещение должно быть обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью. По размерам и состоянию помещение должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры и влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

Учреждение должно иметь следующие помещения:

основные (предназначенные непосредственно для проведения мероприятий): зрительный зал, помещения для организации клубов по интересам, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности помещения;

вспомогательные (используемые для дополнительного обслуживания участников мероприятий, хранения инвентаря, оборудования и так далее): фойе с гардеробом, санузлы, раздевалки, помещения для специалистов, технические помещения и другие.

Фойе здания, в котором проводятся занятия клубных формирований, должны быть оборудованы местами для ожидания, не менее 5 сидячими местами.

В помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

Учреждение, оказывающее Услугу, должно быть обеспечено медицинской аптечкой с медикаментами в аптечке, годными к использованию.

Учреждение, оказывающее Услугу, должно быть оборудовано кнопкой вызова вневедомственной охраны, либо организованно дежурство должностных лиц.

Сотрудники учреждения, ответственные за соблюдение общественного порядка, должны незамедлительно реагировать на обращения занимающихся и посетителей, связанные с нарушением иными лицами общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений со стороны данных лиц.

Ежедневно к 8.30 полы в помещениях для занятий, коридорах, холле, используемых при оказании услуги, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

При проведении занятий хореографией должны быть предусмотрены помещения для переодевания, раздельно для занимающихся разного пола.

При проведении занятий хора и оркестра помещения должны иметь площадь не менее 2 кв. метров на одного занимающегося, помещения для групповых музыкально-теоретических занятий должны иметь площадь не менее 2,4 кв. метра на одного занимающегося.
Для занятий хореографией должен быть оборудован зал площадью из расчета не менее 3 кв. метров на одного занимающегося. Одна из стен зала для занятий хореографией должна быть оборудована зеркалами высотой не менее 2,1 метра.
Полы в зале для занятий хореографией должны быть ровными, без торчащих гвоздей, иных инородных элементов, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 2 миллиметров) и дыры (диаметром более 2 миллиметров).
Кабинеты и лаборатории для занятий клубных формирований (кроме помещений для занятий хореографией) должны быть оборудованы сидячими местами для каждого занимающегося.
При проведении занятий, предусматривающих паяльные работы, столы и верстаки, за которыми проводится пайка, должны иметь металлическое покрытие.
При организации занятий, предусматривающих проведение различных электротехнических и монтажно-сборочных работ, за детьми должен постоянно наблюдать преподаватель учреждения.
Основные помещения для занятий клубных формирований должны иметь естественное освещение. Без естественного освещения могут быть: умывальные, уборные, душевые, кладовые и складские помещения.

Освещение в помещениях для занятий клубных формирований должно быть не менее 150 лк.

Перегоревшие лампы освещения в помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, должны быть заменены в течение одного дня. Культурно-досуговое Учреждение, оказывающее Услугу, не должно привлекать к этой работе занимающихся.
Здание, в котором проводятся занятия клубных формирований, должно быть оборудовано санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут.

Входы в санузлы и туалетные комнаты не должны располагаться напротив входа в помещения для занятий или в непосредственной близости от них.
В туалетных комнатах постоянно должны быть урны, туалетная бумага, моющие средства, средства для сушки рук.

Ежедневно к 8.30 раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

Учреждение, оказывающее Услугу, обязано обеспечить помещения, в которых проводятся занятия клубных формирований, мусорными ведрами (корзинами) из расчета не менее одного мусорного ведра (корзины) на каждое помещение.
При наличии в здании, в котором проводятся занятия клубного формирования, специально отведенных мест для курения данные места должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения не рекомендуется.

Учреждение, оказывающее Услугу, должно обеспечить в помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, свободные пути эвакуации посетителей.

В зданиях и помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, на путях эвакуации не должны быть установлены турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

В зданиях и помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

В помещениях, в которых проводятся занятия клубного формирования, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.
При проведении занятий клубных формирований двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры.

Техническое оснащение Учреждения

21. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инвентарем и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой Услуги соответствующих видов.

22. Учреждение должно иметь техническое оснащение, необходимое для проведения занятий клубных формирований.

23. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.
24. Неисправные специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.
25. Состояние электрического оборудования в Учреждении, определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

26. Укомплектованность Учреждения, предоставляющего Услугу, кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Качество образования работников культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками знаний и способствовать раскрытию талантов. Порядок комплектования персонала учреждения культуры регламентируется его уставом.

27. Предоставление Услуги осуществляют специалисты Учреждения.
Штатное расписание специалистов учреждения культуры клубного типа устанавливается в зависимости от количества населения в данном населенном пункте, отраслевых предприятий в данном населенном пункте, постоянно действующих в течение года клубных формирований, культурно-досуговых мероприятий, самодеятельных коллективов со званием "народный (образцовый)".

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

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием.
Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем раз в 5 лет) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

28. Руководитель Учреждения самостоятельно определяет количество необходимых специалистов, исходя из характера и объема работы, а также фонда заработной платы учреждения.

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Каждый специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.
Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации.
29. Все руководители и специалисты не реже 1 раза в 5 лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм.
Творческие работники Учреждения проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанным Учреждением.

30. 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 гуманность и доброжелательность.

**Требования к организации занятий в клубных формированиях**

31. Для получения доступа к Услуге потребителю необходимо совершить следующие действия:

подать заявление в учреждение, оказывающее Услугу.
За несовершеннолетних граждан подачу заявления осуществляет его родитель (законный представитель).

В заявлении необходимо указать:

Ф.И.О., дату и год рождения желающего заниматься в клубном формировании;

место жительства;

контактный телефон и/или контактный e-mail (при наличии);
наименование клубного формирования;

дату написания заявления;

подпись заявителя.

В случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего родитель (законный представитель) должен также представить медицинское заключение об отсутствии противопоказаний для занятий ребенка в клубном формировании данного профиля по мере необходимости.

Для допуска к первому занятию в клубном формировании, любительском объединении достаточно назвать свои Ф.И.О. (при необходимости) и копию заявления с резолюцией о принятии.
32. Учреждение, оказывающее Услугу, может отказать заявителю

в приеме заявления в следующих случаях:

отсутствие свободных мест для занятия в клубном формировании, любительском

объединении;
нахождение получателя Услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
нахождение получателя Услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный

настрой, агрессивность и так далее);

от одежды получателя услуги не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества и одежды других посетителей.

Отказ в предоставлении доступа к Услуге по иным основаниям не допускается.
Учреждение, оказывающее Услугу, должно своевременно довести до сведения руководителей клубных формирований информацию о вновь принимаемых занимающихся.
33. Требования к регламентации собственной деятельности Учреждения:
Учреждение, оказывающее Услугу, должно за неделю до начала занятий клубного формирования разработать и представить в свободном доступе расписание занятий. Об изменениях в расписании занятий оказывающая услугу организация должна уведомить занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним) не менее чем за 2 недели до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в помещении, в котором оказывается услуга, уведомления о предстоящих изменениях либо иным способом).

**Требования к технологии предоставления Услуги по организации деятельности клубных формирований, формирований самодеятельного народного творчества**

34. К основным видам деятельности Учреждения относятся:

- создание и организация работы коллективов, студий и кружков любительского художественного творчества, народных театров, филармоний, музеев, любительских объединений и клубов по культурно-познавательным, историко-краеведческим, природно-экологическим, культурно-бытовым и иным интересам, других клубных формирований;

- организация и проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;

- проведение концертов, других театрально-зрелищных и выставочных мероприятий, в том числе с участием профессиональных коллективов, исполнителей и авторов;

- проведение массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями;

- организация досуга различных групп населения, в том числе проведение вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и других культурно-развлекательных программ;

- создание благоприятных условий для неформального общения посетителей учреждения (организация работы различного рода клубных гостиных, уголков живой природы, игротек, читальных залов, баз отдыха и т.п.);

- организация в установленном порядке работы культурно-оздоровительных клубов;

-предоставление в рамках возможностей учреждения разнообразных платных услуг социально-культурного характера населению с учетом его запросов и потребностей;

-проведение концертов и праздников;

- организация выставок;

- содействие работе любительских формирований и клубов;

- организация досуга детей и других групп населения;

и прочие.

35. Качественное оказание услуг в сфере культуры должно способствовать:

-обеспечению расширения общего и культурного кругозора и сферы общения населения города;

-поднятию жизненного тонуса населения;

-содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;

-развитию творческих начал у населения;

-повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков;

-укреплению семейных устоев через организацию семейных мероприятий.

**Требования к доступности Услуги по организации деятельности клубных формирований, формирований самодеятельного народного творчества**

36. Потребителями услуги клубных формирований являются физические лица. Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами исполнителя. Услуга по организации деятельности клубных формирований, формирований самодеятельного народного творчества на базе Учреждения предоставляются населению бесплатно, однако в соответствии с Уставом, Учреждение вправе оказывать платные услуги. Цены (тарифы) на оплату муниципальной услуги утверждены Решением Совета МР Бураевский район РБ № 370 от 3.10.2011 года " Об утверждении Положения и тарифов на предоставление платных услуг муниципальным автономным учреждением «Бураевский районный Дом культуры имени Рауфы Галиевой».

Предоставление Услуги в сфере организации деятельности клубных формирований, формирований самодеятельного народного творчества на базе Учреждения осуществляется в соответствии с планом работы кружков, утвержденным директором учреждения и согласованным с начальником Отдела культуры Администрации МР Бураевский район, муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг, социальными и коммерческими заказами от населения.

**Ответственность за качество предоставления Услуги**

37. Критерии оценки качества Услуги:

- полнота, своевременность, качество предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

- результативность предоставления Услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

-Качественное предоставление Услуги характеризуют: эстетичность, комфортность, точность, своевременность, актуальность и безопасность муниципальной услуги.

- Точность и своевременность исполнения Услуги: Учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания Услуги, планом мероприятий или договором об оказании услуг.

- Эстетичность и комфортность: оформление Учреждения клубного типа, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями муниципальной услуги.

38. Нормативы результативности деятельности творческих коллективов

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование жанратворческого коллектива | Показатели результативности |
| Самодеятельное художественное творчество | Концертная программа из 1 отделения;6 номеров для участия в концертах и представлениях учреждения культуры;ежегодное обновление  не менее 1/3 части текущего репертуара;выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал  |
| Клубы по интересам (любительские объединения) |  Творческий отчет 1 раз в год (показательное мероприятие, выставка работ,  соревнования и т.д.) |

Показатель и расчеты стандарта качества услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Единица измерения | Методика расчета | Источник информации значении показателя (исходные данные для ее расчета) |
|
| Динамика количества участников клубных формирований в сравнении с аналогичным периодом прошлого года | %К-во | +/- | Годовой статистический отчетФорма 7-НК |
| Динамика количества клубных формирований в сравнении с аналогичным периодом прошлого года | %К-во | +/- | Годовой статистический отчетФорма 7-НК |
| Динамика количества участников мероприятий Всероссийского межрегионального, областного, районного уровней в сравнении с аналогичным отчетным периодом прошлого года | %К-во | +/- | Информационный годовой отчет.Журналы учета клубной, кружковой работы. |

**Информационное сопровождение деятельности Учреждения по предоставлению Услуги**

39. Исполнители Услуги предоставляют информацию в различных формах и через различные источники (регулярная информация в СМИ, размещение информации на информационных стендах, распространение информационных листовок, ежегодный публичный доклад о состоянии и результатах деятельности учреждения, на официальных сайтах Учреждения в сети Интернет) в целях гарантированного информирования населения о данных услугах, порядке и условиях доступа к их получению.

40. Полная информация об услугах должна размещаться в Учреждении, а также в средствах массовой информации (радио, рекламные объявления в газете, рекламные плакаты, листовки, на сайтах Учреждения в сети Интернет).

На стендах с организационно-распорядительной информацией размещается:

режим работы учреждения;

сведения о приеме и информировании заинтересованных лиц;

положение о платных услугах;

перечень платных услуг;

стоимость платных услуг;

сведения об адресе и телефонах учредителя;

устав Учреждения клубного типа;

план работы на год;

книга жалоб и предложений;

расписание занятий клубных формирований, творческих коллективов и кружков;
номера телефонов сотрудников и контролирующих органов, почтовые адреса учреждения культуры, адреса электронной почты, официального сайта.

На стендах с тематической информацией размещается:

перечень документов, представляемых заявителем для получения муниципальных услуг;

форма и образец заполнения заявления;

перечень типовых наиболее часто задаваемых вопросов заявителями и ответы на них.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания Учреждения, учредитель, местонахождение учреждения, режим - график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

- копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);

- кодекс профессиональной этики;

- структура и органы управления учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности Учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;

- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;

- перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;

- перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;

- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:

а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;

б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

- обзоры мнений граждан - потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.
41. Информация об услугах должна быть понятна потребителям услуг, исключать неоднозначные формулировки понятий и не должна содержать специальных терминов и определений. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг, о порядке работы и правилах предоставления услуг должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

**Порядок обжалования нарушений требований Стандарта Услуги**

42. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в МАУ «Бураевский РДК им.Р.Галиевой» предоставляющее Услугу, так и в Отдел культуры Администрации МР Бураевский район РБ. Жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальной услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо начальником Отдела культуры в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

43. Регистрация жалоб:

регистрация подлежащих рассмотрению письменных обращений граждан производится в течение трех дней с момента поступления отдельно от регистрации входящей корреспонденции другого рода;

принятые по обращениям граждан решения документируются в журнале направленных ответов.

**Ответственность за нарушение требований Стандарта качества Услуги**

44. Работа Учреждения по предоставлению муниципальных услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуг.

45. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг. Приказом руководителя учреждения в учреждении должны быть назначены ответственные лица за осуществлением контроля качественного оказания Услуги получателям в соответствии с настоящим Стандартом. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

Руководитель учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;

- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;

- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

46. Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику 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). Отдел культуры Администрации МР Бураевский район (начальник Отдела культуры) осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения в части

соблюдения качества бюджетной услуги путем:

проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
анализа обращений и жалоб граждан в Отдел культуры Администрации МР Бураевский район, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также фактов принятия мер по жалобам. Для оценки качества муниципальных услуг Отдел культуры Администрации МР Бураевский район использует следующие основные методы контроля:
визуальный - проверка состояния учреждений культуры;

аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление муниципальных услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги, и другие;
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.
47. За выявление нарушений требований стандарта качества и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений Учредитель принимает меры ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.