



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.01.2014

КАРАР

№ 01

О стандартах качества предоставления муниципальных услуг в области культуры

Руководствуясь Уставом муниципального образования «Нурлатский муниципальный район» в целях повышения качества муниципальных услуг в области культуры,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг и порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг в области культуры установленным стандартам согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя руководителя Исполнительного комитета Нурлатского муниципального района по социально-культурному развитию.

Руководитель



А.К.Габдуллин

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением Исполнительного комитета
Нурлатского муниципального района РТ

от 09.01.2014 № 01

**Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг в области культуры муниципального
бюджетного учреждения «Центр развития культуры» Нурлатского
муниципального района Республики Татарстан**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг (далее - Стандарт) - Муниципальное бюджетное учреждение «Центр развития культуры» Нурлатского муниципального района Республики Татарстан (далее - МБУ «Центр развития культуры»)

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СТАНДАРТА.

2.1. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в области культуры (далее – стандарт) распространяются на услуги в области культуры, предоставляемые населению Нурлатского муниципального района Республики Татарстан учреждениям клубного типа (СДК, СК) и устанавливают основные требования, определяющие качество этих услуг, финансируемых из средств бюджета Нурлатского муниципального района Республики Татарстан.

К перечню муниципальных услуг относятся:

- услуга по организации досуга населения;
- создание и организация работы коллективов, студий и кружков любительского художественного творчества, народных театров и других клубных формирований;
- организация проведения фестивалей, смотров, конкурсов, выставок, и др. форм показа результата творческой деятельности клубных формирований;
- проведение спектаклей, концертов и др. театрально- зрелищных и выставочных мероприятий, в т.ч. с участием профессиональных коллективов, исполнителей и авторов;
- организация работы разнообразных консультаций и лекториев, народных университетов, школ и курсов прикладных знаний и навыков, проведение тематических вечеров, устных журналов, цикл творческих встреч и др. форм просветительской деятельности;
- проведение массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний обрядов и ритуалов, в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями;
- организация досуга различных групп населения, в т. ч. проведение вечеров отдыха и танцев, дискотек, карнавалов, детских утренников, игровых и культурно- развлекательных программ;

-создание благоприятных условия для неформального общения посетителей МБУ «Центр развития культуры» (организация работы различного рода клубных гостиных, салонов, кафе, уголков живой природы, игротек, читальных залов и т.п.);

- организация в установленном порядке работы спортивно- оздоровительных клубов и секций, групп туризма и здоровья, проведение спортивных выступлений и иных программ;

- предоставление в рамках возможности МБУ «Центр развития культуры» разнообразных платных услуг населению;

- оказание структурным подразделениям (СДК, СК), а также по социально-творческим заказам, другим договорам с юридическими и физическими лицами консультативной, методической, организационно - творческой помощи в подготовке и проведении различных культурно - досуговых мероприятий, а также предоставление сопутствующих услуг: прокат музыкальных инструментов, реквизиты, продажа репертуарно - методических материалов.

2.2. Главным распорядителем средств бюджета, в компетенцию которого входит организация досуга населения, является МБУ «Центр развития культуры» Нурлатского муниципального района Республики Татарстан на основе сметы доходов и расходов.

2.3. Применяемые понятия:

Муниципальная услуга, оказываемая населению Нурлатского муниципального района Республики Татарстан в области культуры (далее получатель услуг) - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет бюджета МБУ «Центр развития культуры» и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательство МБУ «Центр развития культуры» и отдела культуры исполнительного комитета Нурлатского муниципального района Республики Татарстан по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

Получатели услуги - население Нурлатского муниципального района республики Татарстан, имеющие желание, возможность посетить МБУ «Центр развития культуры» с подразделениями (СДК, СК) с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

МБУ «Центр развития культуры» - учреждение, основными видами деятельности которого является проведение культурно-массовых мероприятий, организация творческих самодеятельных коллективов, любительских клубов и клубов по интересам. (далее исполнитель муниципального задания).

2.4. Нормативно-правовая база обеспечения стандарта качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности МБУ «Центр развития культуры».

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

- Федеральным законом «Основы законодательства РФ о культуре» от 09.10.1992 N 3612-1;

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Кодекс об административных нарушениях;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69 ФЗ «О пожарной безопасности»
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.03.2012г. № 186 «О федеральной целевой программе - Культура России 2012-2018гг.»
- Постановлением Исполнительного комитета Нурлатского муниципального района РТ от 04.03.2014 г № 181 «Об Уставе Муниципального бюджетного учреждения «Центр развития культуры» Нурлатского муниципального района Республики Татарстан.

3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в сфере деятельности МБУ «Центр развития культуры»

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг в сфере деятельности МБУ «Центр развития культуры», предоставляемых населению, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения и режим работы учреждения;
- ресурсное обеспечение учреждений (здания, помещения, мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование и т.д., финансовые средства);
- укомплектованность персоналом: специалистами и техническим персоналом;
- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения.

3.1 Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

1. Устав учреждения, включающий в себя сведения:
 - о юридическом статусе учреждений;
 - о целях и предметах деятельности Муниципального бюджетного учреждения культуры;
 - о полномочиях и функциях Муниципального бюджетного учреждения культуры;
 - о правах и обязанностях Муниципального бюджетного учреждения культуры;
 - об имуществе Муниципального бюджетного учреждения культуры;
 - о финансово-хозяйственной деятельности и отчетности Муниципального бюджетного учреждения культуры;
 - о органах управления и структуре Муниципального бюджетного учреждения культуры;
 - о ликвидации и реорганизации Муниципального бюджетного учреждения культуры;
2. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру
3. Прочие документы:
 - штатное расписание,
 - правила внутреннего и трудового распорядка,
 - руководство, инструкции, методики работы с населением и о собственной деятельности,

- технический паспорт
- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции)
- инструкции по охране труда;
- инструкции о мерах пожарной безопасности;
- иные локальные документы МБУ «Центр развития культуры»

Основными нормативными документами МБУ «Центр развития культуры» являются:

- Устав МБУ «Центр развития культуры»;
- положение о платных услугах;
- положение об аттестации творческих и руководящих работников;
- иные нормативные документы.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культуры должны входить:

- технический паспорт на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- сертификаты соответствия на оборудование (сертификат качества);
- инвентарные списки основных средств;
- иные эксплуатационные документы.

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 должны осуществляться организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора (контракта) с МБУ «Центр развития культуры».

Государственные стандарты и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы в сфере деятельности МБУ «Центр развития культуры».

3.2 Условия размещения учреждений

1. МБУ «Центр развития культуры» и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью, связью интернет.

2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (низкой или повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума и т.д.), площадь, занимаемая учреждением должна обеспечивать размещение

работников и получателей культурно-досуговых услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

3. Режим работы должен быть определен приказом о режиме дня и правилами внутреннего распорядка трудового коллектива. Допускается работа в выходные и праздничные дни.

Время работы клубных учреждений утверждено согласно графику работы клубных учреждений культуры.

4. В зданиях структурных подразделений должны быть следующие помещения:
- а) -зрительный зал;
 - фойе;
 - кабинеты для кружковой работы.
 - б) технические помещения.

Помещения, предоставляемые для организации мероприятий 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, правил техники безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищенными от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения, на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д.)

Организация и проведение 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.

3.3 Специальное техническое оснащение учреждений.

1. МБУ «Центр развития культуры» должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов, иметь следующее техническое оснащение:

в зрительных залах:

- акустическая и звуковая аппаратура; (голосовая аппаратура: колонки, микшерский пульт, беспроводные и проводные микрофоны, усилители, мониторы)

- световое оборудование (общий свет, рампы, фонари, софиты верхнего освещения, боковые софиты, напольные софиты, лазерные цветомузыкальные приборы, лучи и т.д.)

- кино и видеопроекторы, ноутбуки.

- тепловое оборудование

в фойе, репетиционных кабинетах:

- система светоосвещения;

- тепловое оборудование;
 - музыкальная и оргтехника.
3. В технических - щиты управления теплоснабжением и электроснабжением.
 4. Иное оснащение, необходимое для качественного предоставления муниципальных услуг населению.
 5. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.
 6. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена проверкой.
 7. Состояние электрического оборудования в МБУ «Центр развития культуры» должно определяться путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.
 8. Состояние теплового оборудования в МБУ «Центр развития культуры» должно определяться путем проведения визуального осмотра, а также специальными организациями по энергоналадке и газоподаче учреждению, с которыми МБУ «Центр развития культуры» заключает текущие договора (контракты).

3.4 Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала должен регламентироваться Уставом.
2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.
3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.
4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать морально-эстетическими качествами, чувством ответственности.
5. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.
6. Предоставление культурно-досуговой услуги должно осуществляться следующими видами персонала:
 - 1) творческим персоналом (художественный руководитель, режиссер, хореограф и т.д.)
 - 2) административно-управленческим персоналом (директор РДК, СДК, СК, заведующий методическим отделом, заведующий по работе с детьми т.д.)
 - 3) Техническими работниками (тех. служащими и т.д.)

Состав персонала должен быть определен в соответствии со штатным расписанием МБУ «Центр развития культуры»

Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен соответствовать с возложенными на них обязанностями. На постоянной основе должен повышаться уровень квалификации творческих работников.

Творческие работники МБУ «Центр развития культуры» один раз в пять лет должны проходить аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников МБУ «Центр развития культуры».

Специалисты каждой категории должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их права и обязанности.

3.5 Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг населению

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

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

2. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

3. В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния потребителя на качество услуги;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.
- полнота предоставления услуги должна соответствовать с требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

3.6. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги.

Параметр	Значение, иная характеристика
Разрешительные документы	Деятельность культурно - досуговых учреждений не лицензируется
Учредительные документы	Устав учреждения соответствует законодательству.
Санитарное состояние	Деятельность учреждений соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим

	<p>правилам и нормативам. У входа в учреждение, либо в помещении установлена урна для мусора.</p>
Криминальная безопасность	МБУ «Центр развития культуры» обеспечен круглосуточной охраной не менее чем двумя сторожами.
Пожарная безопасность	<p>Учреждения оборудованы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - средствами извещения о пожаре; - первичными средствами пожаротушения. <p>Один раз в квартал с сотрудниками проводится инструктаж по противопожарной безопасности</p>

4. Порядок получения доступа к муниципальным услугам

4.1. МБУ «Центр развития культуры» является общедоступным культурным центром для населения Нурлатского муниципального района.

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

4.3. Муниципальные услуги, оказываемые муниципальным бюджетным учреждением в области культуры и искусства, подразделяются на бесплатные, платные и льготные.

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

4.5. Творческие коллективы в МБУ «Центр развития культуры» функционируют как на платной, так и на бесплатной основе. социально-значимые мероприятия проводятся как бесплатно, так и на льготных условиях. Льготами и возможностью бесплатного посещения мероприятий наделяются инвалиды и малоимущие граждане, работники учреждения;

4.6. График (режим) работы учреждений устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Положением учреждения, с учётом специфики оказания муниципальных услуг и типа учреждения.

4.7. Режим работы муниципальных клубных учреждений должен соответствовать следующим требованиям:

- Режим работы учреждений прописан в Правилах внутреннего трудового распорядка МБУ «Центр развития культуры».
- Режим работы учреждения культуры ненормированный.

4.8. В случае изменения расписания работы муниципального учреждения культуры, оказывающего услугу, учреждение должно публично известить своих посетителей об изменении расписания работы (дней и часов работы) размещая объявление на видном месте, рядом с действующим распорядком работы учреждения.

5. Требования к качеству услуг, предоставляемых в сфере деятельности МБУ «Центр развития культуры»

Качественное оказание услуг в сфере деятельности МБУ «Центр развития культуры» должно обеспечивать:

- расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения,
- способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов,
- отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал у населения,
- повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

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

Помещения, предоставляемые для организации и проведения мероприятий МБУ «Центр развития культуры» и его структурными подразделениями (СДК, СК) должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида. Все помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг.

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

Организация мероприятий МБУ «Центр развития культуры» и его структурных подразделений (СДК, СК) должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии и возможностью посетить мероприятие всеми желающими.

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

Оказываются следующие услуги:

- услуга по организации досуга населения:
- создание и организация работы коллективов, студий и кружков любительского художественного творчества, народных театров и других клубных формирований;
- организация проведения фестивалей, смотров, конкурсов, выставок, и др. форм показа результата творческой деятельности клубных формирований;
- проведение спектаклей, концертов и др. театрально-зрелищных и выставочных мероприятий, в т.ч. с участием профессиональных коллективов, исполнителей и авторов;
- организация работы разнообразных консультаций и лекториев, народных университетов, школ и курсов прикладных знаний и навыков, проведение тематических вечеров, устных журналов, цикл творческих встреч и др. форм просветительской деятельности;

- проведение массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний обрядов и ритуалов, в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями;
- организация досуга различных групп населения, в т.ч. проведение вечеров отдыха и танцев, дискотек, карнавалов, детских утренников, игровых и культурно-развлекательных программ;
- создание благоприятных условия для неформального общения посетителей МБУ «Центр развития культуры» (организация работы различного рода клубных гостиных, салонов, кафе, уголков живой природы, игротек, читальных залов и т.п.);
- организация в установленном порядке работы спортивно-оздоровительных клубов и секций, групп туризма и здоровья, проведение спортивных выступлений и иных программ;
- предоставление в рамках возможности МБУ «Центр развития культуры» разнообразных платных услуг населению;
- оказание структурным подразделениям (СДК, СК), а также по социально-творческим заказам, другим договорам с юридическими и физическими лицами консультативной, методической, организационно-творческой помощи в подготовке и проведении различных культурно-досуговых мероприятий, а также предоставление сопутствующих услуг: прокат музыкальных инструментов, реквизиты, продажа репертуарно-методических материалов.

Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности МБУ «Центр развития культуры» оценивается количеством проведенных мероприятий за год.

5.1 Услуги МБУ «Центр развития культуры» и структурных подразделений (СДК, СК) оказываются в следующих объемах:

№	Наименование государственной услуги	Объем государственной услуги
1	Организация и проведение праздников, вечеров отдыха, тематических вечеров, концертов художественной самодеятельности и других мероприятий	Количество культурно-массовых мероприятий клубных учреждений должно составлять не менее 20 в год на каждого специалиста.
2	Организация и проведение праздничных и тематических программ, концертов для	Количество социально-направленных мероприятий должно составлять не менее 30% в год от общего числа мероприятий.

	незащищенных слоев населения	
3	Организация нестационарного обслуживания населения	Выездные культурно-массовые мероприятия - не менее 15 % в год от общего числа мероприятий
4	Организация любительских клубов и объединений, занятия в творческих самодеятельных коллективах.	Количество постоянно действующих любительских клубов и объединений, творческих коллективов, кружков, студий, в течение года должно быть не менее 4 на одну творческую единицу. Занятия в творческих коллективах проводятся систематически не менее 3-х учебных часов в неделю (учебный час - 45 минут). Творческий сезон длится с сентября по май каждого года.
5.	Наполняемость клубных формирований	Художественно-творческие 10-12 (чел.) Творческо-прикладные 6-8 (чел.)

Примечание. Количественные показатели наполняемости участниками клубных формирований рассчитаны на основании статистических данных.

5.2 Содержание занятий должно предусматривать:

1) в коллективах музыкального искусства (хорах, музыкальных, вокальных, фольклорных ансамблях, оркестрах) занятия по изучению истории и теории музыки, традиционных в данной местности, особенностей музыки и исполнительства, народного костюма, работу по постановке голоса, разучивание произведений с солистами и ансамблями, разучивание произведений для хора и оркестра (ансамбля), проведение репетиционных занятий;

2) в коллективах хореографического искусства (народного, классического, эстрадного, фольклорного и бального танцев) занятия по изучению истории хореографии, классическому и характерному тренажу, разучиванию и тренажу сольных и групповых танцев, хореографических миниатюр, композиций, танцевальных сюит, сюжетных постановок;

3) в коллективах декоративно-прикладного искусства (вышивка, кружевоплетение, работа по металлу, дереву, бересте, другое) занятия по изучению истории прикладного творчества, изучению местных традиционных особенностей декоративно-прикладного искусства и ремесел, изучение техники и технологии изготовления предметов прикладного искусства, организацию выставок.

Продолжительность рабочего времени штатных руководителей устанавливается согласно требованиям Трудового кодекса. В рабочее время руководителей творческих коллективов засчитывается работа по подбору участников творческого коллектива и просветительская и воспитательная работа с участниками; подбор репертуара; работа по изучению и сбору фольклора; разучивание партий, разучивание музыкальных и хореографических произведений, театральных ролей, репетиционная работа, ведение документации творческого коллектива, привлечение спонсорских средств для развития коллектива; концертных программ, организация выставок.

Минимальные нормативы деятельности клубного формирования

Наименование жанра творческого коллектива	Показатели результативности
Хоровой, вокальный	Концертная программа из 1 отделения; 6 номеров для участия в концертах и представлениях базового коллектива; ежегодное обновление не менее 3 частей текущего репертуара; выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал.
Инструментальный	Концертная программа из 2-х отделений; 8 номеров для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры; ежегодное обновление половины текущего репертуара; выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал.
Хореографический	Концертная программа из 2-х отделений; 6 номеров для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры; ежегодное обновление четверти текущего репертуара; выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал.
Театральный	1 многоактный или 2 одноактных спектакля; 4 номера (миниатюры) для участия в концертах и представлениях учреждения культуры; ежегодное обновление репертуара; выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал.
Декоративно-прикладного искусства	2 выставки в год

Показателями качества работы творческого коллектива являются стабильность его личного состава, участие в смотрах и конкурсах творческого мастерства, положительная оценка деятельности общественностью (публикации в СМИ, благодарственные письма, заявки на концерты (спектакли) от организаций, доходы от проданных билетов на концерты и спектакли коллектива).

По согласованию с учредителем клубные формирования могут оказывать платные услуги: концерты, представления, выставки, при условии, что сборы от реализации платных услуг будут использованы на развитие творческой

деятельности коллектива, например, на приобретение костюмов, заказ постановок, приобретение музыкальных инструментов, методических пособий, а также на поощрение руководителей и участников творческого коллектива.

5.3. Социальные стандарты и нормы расходов на содержание МБУ «Центр развития культуры»

Социальные стандарты и натуральные нормы распространяются на МБУ «Центр развития культуры», финансируемый из местного бюджета Нурлатского муниципального района Республики Татарстан и предназначенный для использования в качестве нормативной базы для расчета бюджетной потребности на содержание клубных учреждений культуры.

Нормативы обеспеченности населения объектами культуры приведены в таблице 2. (распоряжение Правительства РФ от 3.07.1996г. № 1063-р).

Нормативы обеспеченности населения объектами культуры

Учреждения	Единица измерения	Количество	Примечания
1	2	3	4
Клубные учреждения			
Населенные пункты с числом жителей			
- от 100 до 2000 чел.	зрительских мест	20 мест на 100 чел.	
-от 2000 до 10 000 чел.	***	100 мест на 1000 чел.	
-от 10 тыс.чел. и далее	***	50 мест на 1000 жит.	

Модуль учреждений культуры клубного типа

Показатель	Единица измерения	Сельский клуб	Сельский дом культуры	Районный дом культуры	Городской дворец, дом культуры	Нормативный документ
Количество клубных формирований	на 1 учреждение	от 3	от 8	от 15	0	Анализ статистических данных

Количество участников клубного формирования	На основании решения коллегии Министерства культуры РФ от 29.08.2002г. №10 (приложение №2) и утверждённого на местах положения по клубным формированиям					
Охват населения клубными форм.	% участников КФ к общему количеству жителей	10	10	5	0	Анализ статистических данных
Количество мероприятий	На 1 учреждение	от 100	от 170	от 250	0	Анализ статистических данных
Удельный вес населения, участвующего в культурно-досуговых мероприятиях	% участников КДМ к общему количеству жителей	30	15	15	0	Анализ статистических данных

5.4. Требования к технологии оказания услуги:

К основным видам деятельности культурно-досугового учреждения, предоставляющего услугу - организация досуга населения и поддержки народного творчества относятся:

- Организация и проведение фестивалей, смотров, конкурсов и других форм показа результатов творческой деятельности населения
- Проведение массовых театрализованных праздников, представлений, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями
- Организация и проведение ярмарок, выставок, фестивалей, смотров и конкурсов декоративно-прикладного творчества
- Популяризация национальных художественных промыслов и ремесел
- Подготовка самодеятельных творческих коллективов к участию в культурных проектах разных уровней
- Организация выступлений творческих коллективов и солистов на сценических городских и сельских площадках, в домах культуры и на предприятиях
- Обеспечение педагогическим, художественным и прочим персоналом, связанным с организацией деятельности клубных формирований.
- Материально-техническое обеспечение организации деятельности клубных формирований

- Обеспечение персоналом, не связанным с организацией деятельности
- Предоставление обучающимся зданий и иных помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным и т.п. правилам и нормам
- Обеспечение содержания и ремонта предоставленных зданий и иных помещений в соответствии со стандартами качества.
- Обеспечение помещения услугами тепло-, энерго- и водоснабжения, услугами водоотведения, услугами связи
- Обеспечение безопасности
- Ремонт технических средств, приобретение оборудования и материалов, не связанных с организацией деятельности клубных формирований
- Создание условий для выявления, становления и развития народного творчества

Методическое, консультационное и информационное обеспечение

- Подготовка методических материалов по основным направлениям деятельности учреждений культуры и искусства
- Оказание консультационной, методической и организационной помощи по созданию комфортной среды в муниципальных автономных учреждениях культуры.
- Подготовка информации и статей для СМИ, информационных буклетов для населения
- Оказание методической помощи и осуществление контроля над организацией массового отдыха и досуга граждан с использованием различных форм, и видов услуг организаций культуры
- Проведение конференций, семинаров, круглых столов и стажировок.

5.5. Ответственность за качество оказания услуги.

Работа культурно-досуговых учреждений по предоставлению услуг по организации досуга населения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель МБУ «Центр развития культуры» культурно-досугового учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя учреждения в культурно-досуговом учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель МБУ «Центр развития культуры» обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

5.6. При оценке качества услуг используются следующие критерии:

Критерии оценки	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандартов качества.	Услуги соответствуют стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов качества.	Услуги в целом соответствуют стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества.	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями стандартов качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений в установленные сроки.	Услуги не соответствуют стандартам качества

6. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

6.1. Общие положения

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

6.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);
- Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю отдела культуры Исполнительного комитета Нурлатского муниципального района Республики Татарстан;
- Обращение в суд.

6.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

6.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального

учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

6.2.2. При невозможности, отказа или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

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

6.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

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

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

6.3.4. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.6.3.2., а также по иным причинам.

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

6.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

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

6.3.8. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в отдел культуры Исполнительного комитета Нурлатского муниципального района Республики Татарстан.

6.3.9. Подача и рассмотрение жалобы в отдел культуры Исполнительного комитета Нурлатского муниципального района Республики Татарстан

осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг

7.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудниками муниципального бюджетного учреждения, оказывающего муниципальные услуги. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального бюджетного учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устанавливается руководителем МБУ «Центр развития культуры» в соответствии с внутренними документами учреждений и требованиями настоящего стандарта.

7.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителями структурных подразделений (СДК, СК), оказывающих муниципальные услуги. К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители структурных подразделений (СДК, СК) по результатам установления, имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий отдела культуры Исполнительного комитета Нурлатского муниципального района Республики Татарстан или судебного решения.

8. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям Стандарта

8.1. Регулярная проверка соответствия деятельности МБУ «Центр развития культуры» и его структурных подразделений (СДК, СК), оказывающих муниципальные услуги, требованиям настоящего Стандарта проводится по решению отдела культуры Исполнительного комитета Нурлатского муниципального района Республики Татарстан.

8.2. По результатам проверки руководителю проверенного муниципального учреждения выдается акт проверки с целью устранения, выявленных нарушений Стандарта качества оказываемых муниципальных услуг.

Организация обеспечения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, описываемых в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью культурно-досуговых учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем учреждения. 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 года).
- 4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

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)

Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется отделом культуры Исполнительного комитета Нурлатского муниципального района Республики Татарстан путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за полугодие;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений культурно-досугового учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.