АДМИНИСТРАЦИЯ УГЛЕГОРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ТАЦИНСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30 декабря 2011 г. № 157 п. Углегорский

Об утверждении стандартов

качества и показателей качества

оказываемых муниципальных услуг

в сфере деятельности муниципального

бюджетного учреждения

Углегорского сельского поселения

«Углегорский сельский Дом культуры»

Во исполнение Постановления администрации Углегорского сельского поселения № 144 от 30 декабря 2011 года «О порядке организации работы по формированию и финансовому обеспечению муниципального задания

муниципальным бюджетным учреждениям Углегорского сельского поселения»

Постановляю:

1.Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальных услуг муниципальному бюджетному учреждению Углегорского сельского поселения «Углегорский сельский Дом культуры», согласно приложению 1.

2.Признать утратившим силу Постановление администрации Углегорского сельского поселения № 57 от 10 декабря 2009 года «Об утверждении стандартов качества оказываемых муниципальных услуг в сфере деятельности муниципальных учреждений культуры Углегорского сельского поселения».

3.Контроль за исполнением Постановления оставляю за собой.

Глава Углегорского

сельского поселения: А.Н.Аксенов

# Приложение № 1

к Постановлению № 157

от « 30 » декабря 2011 г.

# Стандарт

# качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности муниципального бюджетного учреждения Углегорского сельского поселения «Углегорский сельский Дом культуры»

## 1.Область применения.

1.1. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в области культуры (далее – стандарт) распространяются на услуги в области культуры, предоставляемые населению поселения муниципальным бюджетным учреждением Углегорского сельского поселения «Углегорский сельский Дом культуры» (далее – МБУ УСП «Углегорский СДК») и устанавливают основные требования, определяющие качество этих услуг, финансируемых из средств бюджета Углегорского сельского поселения.

К перечню муниципальных услуг относятся:

- услуга по **организации досуга населения и поддержка народного творчества** в сфере деятельности МБУ УСП клубного типа Углегорского сельского поселения.

1.2. Разработчиком Стандарта и главным распорядителем средств бюджета, в компетенцию которого входит организация досуга населения, является Администрация Углегорского сельского поселения (далее – администрация поселения).

1.3. Применяемые понятия:

муниципальная услуга - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности администрации поселения, финансируемой за счет бюджета поселения 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 Администрации Углегорского сельского поселения по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

## 2. Нормативно-правовая база обеспечения стандарта качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности МБУ УСП клубного типа Углегорского сельского поселения.

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

- Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 N 131-ФЗ;

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

**3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в сфере деятельности МБУ УСП «Углегорского СДК».**

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг в сфере деятельности МБУ УСП, предоставляемых населению, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;

- ресурсное обеспечение учреждений (здания, помещения, мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование и т.д., финансовые средства);

- укомплектованность 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, который должен включать в себя сведения:

- о юридическом статусе учреждений;

- о правах и обязанностях учредителя;

- о правах муниципального бюджетного учреждения Углегорского сельского поселения;

- о целях и предметах деятельности муниципального бюджетного учреждения Углегорского сельского поселения;

- об имуществе муниципального бюджетного учреждения Углегорского сельского поселения;

- о компетенции руководителя учреждения;

- об организации деятельности муниципального бюджетного учреждения Углегорского сельского поселения;

- о ликвидации и реорганизации муниципального бюджетного учреждения Углегорского сельского поселения;

2. Государственные стандарты и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы в сфере деятельности МБУ УСП клубного типа Углегорского сельского поселения.

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

***3.2 Условия размещения учреждения.***

1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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.)

***3.3 Специальное техническое оснащение учреждения.***

1. Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

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

***3.4 Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация***

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

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.

***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 предоставление 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 и положения о филиалах соответствует законодательству. |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждений соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.  У входа в учреждение, либо в помещении установлена урна для мусора. |
| Пожарная безопасность | Учреждения оборудованы:  - средствами извещения о пожаре;  - первичными средствами пожаротушения.  Один раз в квартал с сотрудниками проводится инструктаж по противопожарной безопасности |

## 4. Порядок получения доступа к муниципальным услугам

4.1. Муниципальное бюджетное учреждение Углегорского сельского поселения является общедоступным культурным центром для населения поселка.

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

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

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

4.5. Творческие коллективы в МБУ УСП клубного типа функционируют на бесплатной основе. Социально-значимые мероприятия проводятся бесплатно.

4.6. График (режим) работы учреждения 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 организации прописан в коллективном договоре.
* Режим работы учреждения культуры в праздничные дни ненормированный.

4.8. В случае изменения расписания работы муниципального бюджетного учреждения Углегорского сельского поселения, оказывающего услугу, учреждение должно публично известить своих посетителей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений, размещая объявление на видном месте, рядом с действующим распорядком работы учреждения.

## 5. Требования к качеству услуг, предоставляемых в сфере деятельности  МБУ УСП клубного типа к порядку, процедурам (регламенту) оказания услуги

Качественное оказание услуг в сфере деятельности МБУ УСП 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.

Учреждение должно 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 муниципальным бюджетным учреждением Углегорского сельского поселения 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 учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

Организация мероприятий муниципального бюджетного учреждения Углегорского сельского поселения должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии и возможностью посетить мероприятие всеми желающими.

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

Оказываются следующие услуги:

- организация и проведение смотров, фестивалей и других форм показа результатов творческой деятельности населения муниципального образования;

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

- повышение квалификации специалистов по предмету деятельности.

Содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития талантов должно способствовать выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях. Участие детей во всевозможных конкурсах и фестивалях, в том числе всероссийского и международного масштаба, обеспечивает возможность дальнейшего развития творческого потенциала.

Услуги по обеспечению творческой деятельности граждан должны обеспечиваться через организацию работы разнообразных творческих коллективов, клубных формирований по культурно-познавательным, природно-экологическим, культурно-бытовым, коллекционно-собирательским, спортивно-оздоровительным и иным интересам для посещения всеми желающими, а также через проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, выставок и других форм просветительской деятельности. Проведение тематических праздников и представлений, вечеров отдыха и танцев, детских утренников, елок, торжественных поздравлений, концертов должно удовлетворять социально-культурные потребности различных категорий населения.

Содействие в развитии интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

**Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности МБУ УСП клубного типа, оценивается количеством проведенных мероприятий за год.**

*5.1Услуги муниципальных клубных учреждений 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 15 в год на каждого специалиста. |
| 2 | Организация и проведение праздничных и тематических программ, концертов для незащищенных слоев населения | Количество социально-направленных мероприятий должно составлять не менее 10% в год от общего числа мероприятий. |
| 3 | Организация нестационарного обслуживания населения | Выездные культурно-массовые мероприятия - не менее 5 % 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 | Организация концертной  деятельности творческих коллективов, имеющих  звание «народный». | Среднегодовое количество концертных выступлений не менее 8-ми с периодическим обновлением 4-й части текущего репертуара.  Участие коллектива в других концертных программах. |
| 6. | Наполняемость клубных формирований | Художественно-творческие 10-12 (чел.) |

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

***5.2Содержание занятий должно предусматривать:***

- в коллективах музыкального искусства (хорах, музыкальных, вокальных, оркестрах) занятия по изучению истории и теории музыки, особенностей музыки и исполнительства, разучивание произведений с солистами и ансамблями, разучивание произведений для хора и оркестра (ансамбля), проведение репетиционных занятий;

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 музыкальных 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 . |
| Театральный | 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 УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА***

Социальные стандарты и натуральные нормы распространяются на учреждения культуры клубного типа, финансируемые из бюджета поселения, предназначены для использования в качестве нормативной базы для расчета бюджетной потребности на содержание учреждений культуры Ростовской области.

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** | | |
| **Клубы или учреждения клубного типа** |  | |  | |  | | |
| Населенные пункты с числом жителей |  | |  | |  | | |
| - от 1 тыс. до 3 тыс.чел. | зрительских мест на 1 тыс.жителей | | 150 | |  | | |

## *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** | **От 20** | **Анализ статистических данных** |
| **Количество участников клубного формирования** | **На основании решения коллегии Министерства культуры РФ от 29.08.2002г. №10 (приложение №2) и утверждённого 6на местах положения по клубным формированиям** | | | | | |
| **Охват населения клубными форм.** | **% участников КФ к общему кол.жителей** | **10** | **10** | **5** | **5** | **Анализ статистических данных** |
| **Количество мероприятий** | **На 1 учреждение** | **От 100** | **От 170** | **От 250** | **От 280** | **Анализ статистических данных** |
| **Удельный вес населения, участвующего в культурно-досуговых мероприятиях** | **% участников КДМ к общему кол. жителей** | **30** | **15** | **15** | **15** | **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 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-, электро- 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

***5.5. Ответственность за качество оказания услуги.***

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

Руководитель 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 культурно-досугового учреждения 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 соблюдения 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 бюджетного учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

– Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);

– Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию Углегорского сельского поселения;

– Обращение в суд.

6.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального бюджетного 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, отказу или неспособности сотрудника муниципального бюджетного 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 бюджетного 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 бюджетного учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.3.3. Должностное лицо муниципального бюджетного 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 бюджетного 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 бюджетного 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 бюджетного 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 бюджетного 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 Администрацию Углегорского сельского поселения.

6.3.9. Подача и рассмотрение жалобы в Администрации Углегорского сельского поселения 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 сотрудников муниципального бюджетного учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

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

7.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя муниципального бюджетного учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен только руководитель муниципального бюджетного учреждения по результатам установления, имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий Администрации Углегорского сельского поселения или судебного решения.

## 8. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям Стандарта

8.1. Регулярная проверка соответствия деятельности МБУ УСП клубного типа, оказывающих муниципальные услуги, требованиям настоящего Стандарта проводится по решению Администрации Углегорского сельского поселения.

8.2. По результатам проверки руководителю проверенного муниципального бюджетного 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-досугового 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 о принятии мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

*Внешний контроль* деятельности учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется Администрацией поселения 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 обращений 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.