

2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации работников КДУ и другие;

3) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

2.14. Перечень должностных лиц исполнителя муниципальной услуги, ответственных за оказание муниципальной услуги

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



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД МЕДНОГОРСК ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.10.2011

№ 1503-па

Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги
«Создание условий для организации досуга и обеспечение жителей
муниципального образования услугами культурно-досуговых учреждений»

На основании Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Устава муниципального образования город Медногорск Оренбургской области, постановления Администрации города Медногорска от 13.09.2010 № 1229-па «Об утверждении положения о формировании стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых учреждениями города Медногорска за счет средств городского бюджета»:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Создание условий для организации досуга и обеспечение жителей муниципального образования город Медногорск услугами культурно-досуговых учреждений» согласно приложению.

2. Отделу культуры администрации города (Каменева О.М.):

а) довести настоящее постановление до руководителей подведомственных муниципальных учреждений;

б) обеспечить соблюдение установленных требований Стандарта;

в) обеспечить контроль за соблюдением подведомственными муниципальными учреждениями требований, установленных в Стандарте.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам – начальника УСЗН Захарову О.В.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Медногорский рабочий».

Глава администрации



В.А. Дудка

Разослано: горпрокурору, Правительству области, Логинову Е.М., Захаровой О.В., юридическому отделу, отделу культуры администрации города, МАУ ДКМ, МБУ КДС, редакция газеты «Медногорский рабочий»

Приложение
к постановлению
главы администрации
от 25.10.2011 № 1503-па

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«Создание условий для организации досуга и обеспечение жителей
муниципального образования услугами учреждений культуры»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт муниципальной услуги «Создание условий для организации досуга и обеспечение жителей муниципального образования услугами учреждений культуры» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с постановлением главы администрации города от 13.09.2010 № 1229-па «Об утверждении положения о формировании стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых учреждениями города Медногорска за счет средств городского бюджета».

1.2. Наименование муниципальной услуги

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Создание условий для организации досуга и обеспечение жителей муниципального образования услугами учреждений культуры», включенную в Реестр муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Медногорска, утвержденный постановлением главы администрации города от 05.08.2011 № 1011-па.

1.3. Перечень правовых актов, непосредственно регламентирующих оказание муниципальной услуги:

1.3.1. Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (в редакции от 27.12.2009 с изменениями и дополнениями);

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

1.3.3. Постановление Правительства РФ от 08.12.2005 N 740 "О федеральной целевой программе "Культура России (2006 - 2011 годы)".

1.3.4. Федеральный закон от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации".

1.3.5. Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности".

1.3.6. Постановление Правительства РФ от 12.11.1999 N 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет".

1.3.7. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 13.08.2007 № 923-р «О социальных нормативах и нормах»;

1.3.8. ВППБ 13-01-94 "Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94)".

1.3.9. Закон Оренбургской области «О культурной деятельности в Оренбургской области» от 21 июня 2005г. № 2352;

1.3.10. Устав муниципального образования город Медногорск Оренбургской области (принят решением городского Совета депутатов от 08.06.2010 N 655);

1.3.11. Решение городского Совета депутатов № 393 от 24.06.2008 «Об утверждении положения о создании условий для организации досуга и обеспечение жителей муниципального образования город Медногорск услугами организации культуры»;

1.3.12. Решение городского Совета депутатов № 395 от 24.06.2008 «Об утверждении положения о муниципальном (городском) музее на территории муниципального образования город Медногорск»;

1.3.13. Устав муниципального автономного учреждения Дом культуры "Металлург";

1.3.14. Устав муниципального бюджетного учреждения Культурно-досуговая система города Медногорска.

1.4. Наименование органа, ответственного за оказание муниципальной услуги

Муниципальное учреждение Отдел культуры администрации города Медногорска.

1.5. Исполнители муниципальной услуги

Муниципальное автономное учреждение Дом культуры "Металлург"

Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговая система города Медногорска.

II. Требования к оказанию муниципальной услуги

2.1. Состав муниципальной услуги:

2.1.1. Подготовка и проведение культурно-досуговых мероприятий.

2.1.2. Работа творческих самодеятельных, любительских коллективов, студий, клубов.

2.1.3. Музейное обслуживание.

2.2. Категории и группы получателей муниципальной услуги:

Категория получателей	Основа предоставления
Физические и юридические лица	частично платная

2.2.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на получение услуги.

2.2.2. Учреждения и организации.

2.2.3. Граждане, имеющие намерение развить интеллектуальные и нравственные способности.

2.2.4. Население города и приезжие граждане.

2.3. Описание основных процедур оказания муниципальной услуги:

2.3.1. Услуга предоставляется населению, как на бесплатной, так и на платной основе.

2.3.2. Режим работы учреждения и его структурных подразделений закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка.

2.3.3. Режим работы должен быть установлен в зависимости от функционального назначения сооружения.

2.3.4. В зависимости от вида учреждения допускается работа в праздничные и выходные дни.

2.3.5. При записи в клубное формирование пользователь услугой должен ознакомиться с Положением о деятельности клубного формирования.

Для участия и посещения платных культурно-досуговых мероприятий и любительских формирований, необходимо приобрести входной билет, абонемент, установленного образца, подтверждающий внесение платы за предоставление услуги. Оплата за предоставляемую услугу вносится наличными в кассу либо на лицевой счет учреждения.

Музейное обслуживание оказывается по всем формам музейной работы: индивидуальные и экскурсионные посещения, лекции, массовые мероприятия и иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

2.4. Требования к доступности муниципальной услуги для ее получателей

Муниципальная услуга должна быть общедоступной для населения муниципального образования город Медногорск. Получатель Услуги имеет право участвовать во всех мероприятиях культурно-досугового учреждения.

2.5. Описание процедуры принятия решения об оказании муниципальной услуги:

2.5.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

Зачисление в учреждение осуществляется на добровольной основе по заявлению самих граждан.

Приём детей в учреждение осуществляется на основе заявления и документов, удостоверяющих личность одного из родителей.

Для посещения музея - билет установленного образца, приобретенный у работника музея либо копия документа, подтверждающего оплату посещения по безналичному расчету;

Для участия и посещения платных культурно-досуговых мероприятий необходимо приобрести входной билет.

2.5.2. Принятие заявки от получателя муниципальной услуги (заявителя)

Заявление в клубное формирование принимается руководителем клубного формирования в день подачи запроса заявителя.

В зависимости от пожеланий пользователей и режима работы городского музея, она может быть предоставлена как незамедлительно, так и

через определенный срок, установленный пользователем муниципальной услуги по согласованию с ответственным лицом музея.

2.5.3. Рассмотрение заявки

При личном обращении или по телефону - день запроса, по Интернет-ресурсам - до трёх дней.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.5.4. Принятие решения об удовлетворении либо отказе в удовлетворении заявки

При личном обращении или по телефону - день запроса, по Интернет-ресурсам - до трёх дней.

2.5.5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги:

В целях обеспечения порядка и комфортных условий запрещается:

распивать спиртные напитки, находиться в нетрезвом состоянии или каким-либо иным образом нарушать общественный порядок;

наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания;

находиться в пачкающей одежде, а также с багажом, предметами, продуктами, которые могут загрязнять и засорять территорию учреждения.

Отсутствие свободных мест в учреждении является основанием для отказа оказания услуги.

Основанием для отказа от услуги может являться асоциальное поведение получателя услуги.

Причинами отказа в оказании культурно-досуговых услуг и (или) прекращение предоставления услуги также являются:

- отсутствие входного билета (абонеента или иного платежного документа), дающего право на посещение мероприятия, проводимого учреждением культуры, в случае, если данное мероприятие является платным;

- отсутствие запрашиваемой информации в фондах музея;

- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями;

- для отдельного потребителя - отсутствие возможности посещения занятий в клубных формированиях (отсутствие в учреждении специалистов требуемого профиля, завершение набора, болезнь руководителя клубного формирования и т.д.). Администрация учреждения в случае отсутствия возможности занятий в клубных формированиях вправе поставить потребителя на очередь на получение Услуги.

2.5.6. Другие положения

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для досрочного прекращения либо приостановления оказания муниципальной услуги

В предоставлении Услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- отсутствие документов;

- отсутствие полного комплекта документов, для принятия участия в работе клубного формирования;

- невыполнение получателем Услуги условий договора;

- превышение предельной численности наполняемости Учреждения, установленной санитарно-гигиеническими нормами и правилами пожарной безопасности;

- нарушение Правила посещения Учреждения получателем Услуги;

Предоставление Услуги может быть приостановлено Учреждением в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

2.7. Требования к сроку оказания муниципальной услуги:

2.7.1. Организация должна обеспечить разумные сроки оказания Услуги с момента обращения.

2.7.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение всего календарного года, на основании планов деятельности культурно-досуговых учреждений.

В зависимости от пожеланий пользователей и режима работы музея, услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный пользователем муниципальной услуги по согласованию с должностным лицом музея

2.8. Требования к исполнителям муниципальной услуги:

2.8.1. Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует исполнитель муниципальной услуги:

Устав, свидетельства о государственной регистрации и о постановке на налоговый учет.

Документы, приказы, решения, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуг.

Свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации.

Коллективный договор.

Правила внутреннего распорядка.

Положение о платных услугах.

Штатное расписание.

Должностные инструкции.

Инструкция по охране труда и технике безопасности.

Инструкция по пожарной и электробезопасности.

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

"Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1).

Федеральный закон от 25.06.2002 N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации".

Решение городского Совета депутатов № 393 от 24.06.2008 «Об утверждении положения о создании условий для организации досуга и обеспечение жителей муниципального образования город Медногорск услугами организации культуры»;

Решение городского Совета депутатов № 395 от 24.06.2008 «Об утверждении положения о муниципальном (городском) музее на территории муниципального образования город Медногорск».

2.8.2. Условия размещения исполнителя муниципальной услуги:

Состояние здания не является аварийным.

Учреждение оснащено системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими необходимый температурный режим.

Для сотрудников организовано достаточное количество мест, оборудованных персональными компьютерами.

Территориальное размещение Учреждений, оказывающих Услугу, и их структурных подразделений, должно обеспечивать доступность и беспрепятственный доступ к Услуге населения города.

Учреждения должны быть оснащены специальной техникой, оборудованием, техническими средствами дистанционного доступа к документам, обеспечивающими надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ.

Учреждения должны обеспечивать выполнение обязательных требований безопасности, меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды по нормам, действующим в Российской Федерации.

Содержание территории должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм (ВСН 46-86, ВСН 2-85).

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

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.

Помещение для оказания услуги должно быть оснащено стульями, столами, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет.

Температура воздуха в учреждении в зависимости от климатических условий должна составлять от +17 до +21 град. С.

Освещенность помещений учреждения определяется в соответствии с установленными нормативами СНиП 31-05-2003 Общественные здания административного назначения от 2003-09-01.

Культурно-досуговые учреждения должны быть оснащены музыкальными инструментами, аппаратурой, костюмами, реквизитом, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных

документов и обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Помещение музея должно быть оснащено специальным оборудованием, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование: витрины (выставочные шкафы), сейф для хранения особо ценных экспонатов, иное оборудование.

2.8.3. Укомплектованность исполнителя муниципальной услуги специалистами и требования к их квалификации и опыту работы:

Для оказания услуги необходимы разрешения следующих органов: - Государственной пожарной службы.

Организации должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый работник обладать необходимыми для качественного выполнения возложенных на него обязанностей знаниями и опытом.

Квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать установленным требованиям.

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники организации должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

При оказании услуг работники организации должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

Сотрудник учреждения должен выглядеть опрятно, а также может иметь индивидуализирующую карточку с информацией о ф.и.о. сотрудника, его должности, наименовании организации, в которой он работает.

2.8.4. Наличие внутренней (собственной) системы контроля за деятельностью исполнителя муниципальной услуги

Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию культурно-досуговых услуг анализируются с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина сотрудника в некачественном предоставлении услуг).

2.9. Порядок информирования получателей муниципальной услуги:

2.9.1. Информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения, в том числе на официальном сайте города.

2.9.2. Организации должны обеспечивать право на получение информации о выполняемых услугах, позволяющей сделать компетентный выбор.

2.9.3. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

2.9.4. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение.

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

2.9.6. В каждом культурно-досуговом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения:

- адрес местонахождения муниципального учреждения, часы работы;
- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов для предоставления муниципальной услуги;
- о должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- о графике приема получателей муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

2.9.7. Исполнитель доводит до получателя полные сведения о предоставляемой услуге, правах и обязанностях получателя и исполнителя, а также полной информации о Заказчике услуги с указанием адреса и контактных телефонов.

2.9.8. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования город Медногорск <http://mednogorsk.org.ru/>, с использованием средств телефонной связи, иным способом, позволяющим осуществлять информирование (на информационных стендах в муниципальных учреждениях культуры и т.п.).

2.10. Требования к результату оказания муниципальной услуги

Результатом предоставления услуги является организация досуга жителей на базе учреждений культуры, проведение культурно-массовых мероприятий, развитие творческих способностей в клубных формированиях учреждений культуры, посещение музея и выставок, организованных в нем.

2.11. Основные показатели качества оказываемой государственной муниципальной услуги

2.11.1. Динамика роста количества проведенных мероприятий по сравнению с предыдущим годом.

2.11.2. Доля ежегодно экспонируемых музейных предметов и музейных коллекций.

2.11.3. Доля населения, участвующего в платных культурно-досуговых мероприятиях.

2.11.4. Количество обоснованных письменных жалоб населения на ненадлежащее предоставление услуги.

2.11.5. Среднее количество участников 1 кружка.

2.11.6. Удовлетворенность населения города качеством услуги.

2.12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание муниципальной услуги, на несоблюдение стандарта соответствующей муниципальной услуги:

2.12.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

2.12.2. Обращения и претензии получателей услуг могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт), а также в виде устных и письменных обращений в администрацию учреждения.

2.12.3. Получатель услуг может обжаловать в суд действия должностного лица учреждения, ущемляющего его права, в соответствии Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992г. 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.12.4. Жалобы на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.

2.13. Порядок контроля за оказанием муниципальной услуги со стороны органов, ответственных за оказание муниципальной услуги

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом культуры ежегодно, внеплановые – по факту поступления жалоб на качество услуг.

Отдел культуры администрации города Медногорска осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) периодического проведения социологического опроса населения;
- 3) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в отдел;
- 4) 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.

Для оценки качества муниципальной услуги МУ Отдел культуры использует основные методы контроля:

- 1) визуальный – проверка состояния культурно-досугового учреждения;