



4/20 P

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)**

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

25 января 2012 года

№

25

**Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги
«Организация деятельности клубных формирований»**

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, повышения эффективности бюджетных расходов, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение постановления Администрации ЗАТО города Заозерска от 26.10.2011 № 732 «О стандартах качества муниципальных услуг», на основании статьи 44 Устава ЗАТО города Заозерска,

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований» (далее – Стандарт качества).
2. Руководителю муниципального учреждения культуры ЗАТО г. Заозерска Мурманской области «Городской дом культуры» И.В. Кузнецовой обеспечить соблюдение установленных требований Стандарта качества.
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.
4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Западная Лица».
5. Настоящее постановление вступает в силу после опубликования.

И.о. Главы администрации
ЗАТО города Заозерска

Е.М. Магомаев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации ЗАТО
города Заозерска
от 25.01.2012 № 25

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
муниципальной услуги «Организация
деятельности клубных формирований»**

Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги (далее – стандарт) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества, доступности и информационной обеспеченности муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований».

1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: «Организация деятельности клубных формирований» (далее – муниципальная услуга).

2. Сведения об исполнителях муниципальной услуги

2.1. Исполнитель муниципальной услуги: Муниципальное учреждение культуры ЗАТОг.Заозерск Мурманской области «Городской дом культуры» (ГДК). Адрес: 184310 г. Заозерск Мурманской области, пер. Школьный, д.6.

Контактные телефоны:

Тел./факс 8(81556) 339-09 (директор)

8(81556) 339-08 (бухгалтерия)

8(81556) 337-28 (специалисты)

Адрес электронной почты: zaozerskgdk@rambler.ru

3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результат оказания муниципальной услуги – проведение занятий в клубном формировании. Качественное оказание муниципальной услуги должно обеспечивать условия для повышения культурного уровня населения, развития духовного и творческого потенциала потребителей, воспитания подрастающего поколения на идеалах добра и созидания.

Клубное формирование в рамках своей деятельности:

- организует систематические занятия в формах и видах, характерных для данного клубного формирования;
- проводит творческие отчеты о результатах своей деятельности (в том числе: концерты, выставки, соревнования, конкурсы, показательные занятия, творческие лаборатории, мастер-классы);
- участвует в общих культурно-досуговых программах и акциях ГДК;
- использует другие формы творческой работы и участия в культурной и общественной жизни города;
- принимает участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п.

Рекомендуемая наполняемость участниками коллективов клубных формирований приведена в таблице:

Типы клубных формирований	Группы по оплате труда		
	I	II	III
Художественно-творческие	18-20	5-18	12-15
Творческо-прикладные	12-15	9-12	8-10
Спортивно-оздоровительные	20-25	15-20	10-15

4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями и дополнениями);
- Основные направления государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и план действий по их реализации № МФ-П44-2462 от 01.06.06 г.;
- Федеральный закон «Об общественных объединениях» № 82-ФЗ от 19.05.1995;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» № 184-ФЗ от 06.10.1999 п.п.18 п.2 ст.26.3;
- Федеральный закон «О некоммерческих организациях» № 7-ФЗ от 12.01.1996;
- Закон Российской Федерации «Об авторском праве и смежных правах» № 5351-1 от 09.07.93 г.;
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 N 194-01-ЗМО «О культуре»;
- Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» № 24-ФЗ от 20.02.95 г.;
- Гражданский кодекс РФ;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» № 131-ФЗ от 06.10.2003 г.;
- Устав ГДК;
- Локальные нормативные акты (приказы, договора, техническая документация и пр.);
- Иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.

5. Условия предоставления муниципальной услуги

5.1. ГДК является общедоступным культурным центром для населения ЗАТО города Заозерска Мурманской области.

5.2. Категории и группы получателей муниципальной услуги:

Получателями являются физические и юридические лица, в т.ч. население и гости города Заозерска различных возрастов, в том числе: дети, учащиеся, студенты, взрослое население, семейная аудитория (мероприятия для семейного посещения), социальные категории населения (почетные граждане города Заозерска, пенсионеры, ветераны труда, инвалиды, дети из многодетных семей, инвалиды, участники Великой Отечественной Войны, военнослужащие, в т.ч. срочной службы).

Стать получателем муниципальной услуги (участником клубных формирований) может каждый житель города независимо от пола, возраста, национальности, гражданства, образования, социального статуса, имущественного положения, политических убеждений, отношения к религии.

Для получения доступа к муниципальной услуге потребителю необходимо лично обратиться в ГДК.

5.3. Муниципальная услуга оказывается на безвозмездной основе или платно. Платные услуги оказываются на основании Положения о платных услугах, Информации о ценах на

платные услуги, работы, оказываемые (выполняемые) ГДК, согласованной с учредителем, Договора с получателем услуги о предоставлении услуги.

5.4. В случае посещения платных мероприятий получателю услуги необходимо приобретение входного билета.

5.5. Отдельные социально-значимые мероприятия проводятся как бесплатно, так и на договорных условиях.

6. Условия взимания платы с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Услуги оказываются на платной или бесплатной основе. Взимание платы осуществляется в соответствии с ценами на платные услуги, работы, оказываемые (выполняемые) ГДК, согласованными с учредителем.

7. Требования к временным условиям предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга оказывается потребителю непосредственно с момента его обращения в период с октября текущего года по май (включительно) следующего календарного года согласно расписанию занятий клубного формирования, утвержденному приказом директора ГДК.

8. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги

8.1. Помещение ГДК должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, и обеспечивающими надлежащее качество выполняемых работ соответствующих видов.

8.2. 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).

8.3. Наличие информации о ГДК, порядок и правила предоставления услуг населению.

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

8.3.2. До граждан должна быть доведена информация о наименовании и местонахождении ГДК любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

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

- а) перечень основных услуг, предоставляемых ГДК;
- б) перечень требований настоящего стандарта, которым должна соответствовать услуга;
- в) взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- г) возможность влияния потребителя на качество услуги;
- д) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
- е) правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

9. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления муниципальной услуги

ГДК должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Специалисты ГДК должны иметь необходимое образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и навыками, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

Руководитель ГДК обязан оказывать содействие в функционировании многоуровневой системы повышения квалификации специалистов, способствовать посещению специалистами мастер-классов, круглых столов, семинаров, курсов повышения квалификации и других форм повышения квалификации.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все руководители клубных формирований ГДК должны обладать морально-эстетическими качествами, чувством ответственности.

При оказании муниципальной услуги работники ГДК должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

10. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги

ГДК должен быть размещен в специально предназначенном или приспособленном здании, доступном для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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 предоставляемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума и т.д.).

11. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для заявителей

При оказании муниципальной услуги учитываются потребности непосредственных получателей, поэтому режим работы учреждения в части организации деятельности клубных формирований максимально ориентирован на удобство и доступность для получателей услуги: с понедельника по воскресенье с 09.00 до 22.00.

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдения стандарта качества муниципальной услуги

12.1. Получатели муниципальной услуги могут обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта качества могут родители (законные представители). Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта качества сотруднику ГДК, оказывающего муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение стандарта качества руководителю ГДК (в его отсутствие заместителю);
- жалоба на нарушение требований стандарта качества в Администрацию ЗАТО города Заозерска;
- обращение в суд.

12.2. Указание на нарушение требований стандарта качества сотруднику ГДК, оказывающего муниципальную услугу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом качества, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего муниципальную услугу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта качества было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего муниципальную услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта качества и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

12.3. Жалоба на нарушение требований стандарта качества руководителю ГДК.

12.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом качества, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Сотрудники ГДК не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

Обращение заявителя с жалобой к руководителю ГДК должно быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта качества.

12.3.2. Руководитель ГДК при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по устранению факта нарушения требований стандарта качества и удовлетворения требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Руководитель может отказать заявителю в удовлетворении его требований

- в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта качества,

- при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной,

- в случае несоответствия срокам, указанным в п. 12.3.1. настоящего стандарта качества.

12.3.3. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта качества, руководитель ГДК приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта качества.

12.4. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом качества, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию ЗАТО города Заозерска.

12.5. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

13.1. Качественное оказание муниципальной услуги. ГДК 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.

ГДК должен обеспечивать своевременное и в необходимом объеме оказание услуг в сфере своей деятельности с учетом потребностей населения по доступным для большей части населения ценам.

Помещения, предоставляемые для оказания муниципальной услуги, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать деятельность клубных формирований 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 оказываемой муниципальной услуги.

Организация оказания муниципальной услуги должна обеспечиваться своевременной информацией о деятельности клубных формирований, ценовой доступностью и возможностью их посещения всеми желающими.

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

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, обеспечивает возможность дальнейшего развития творческого потенциала.

13.2. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью. ГДК должен иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью творческих коллективов, клубных формирований и сотрудников с целью определения соответствия оказываемой услуги настоящему стандарту качества, другим нормативным документам в сфере оказания услуги. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет Администрация ЗАТО города Заозерска на предмет соответствия качества фактически оказываемой муниципальной услуги стандарту качества.

Работа ГДК в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

Руководитель ГДК несет полную ответственность за политику в области качества предоставления услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников ГДК, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего руководство, оказание муниципальной услуги и контроль деятельности, влияющий на качество предоставления услуги.

13.3. При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

- полнота оказания Услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) оказания муниципальной услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов).

13.4. Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуги в сфере деятельности ГДК, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует ГДК;
- условие размещения ГДК и режим работы;
- ресурсное обеспечение (мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование и т.д.);
- укомплектованность персоналом;
- финансовое обеспечение;
- наличие информации о работе ГДК, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги населению;
- наличие в публичном доступе сведений о муниципальной услуге (наименование, содержание, предмете услуги, ее качественных и количественных характеристиках, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан).