



АДМИНИСТРАЦИЯ СЛАДКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.04.2015

№ 380

с. Сладково

*Об утверждении Стандарта качества
предоставления муниципальной услуги
«Культурно-досуговое обслуживание
населения на территории
Сладковского муниципального района»*

В целях повышения качества муниципальных услуг, оказываемых населению учреждениями культуры Сладковского муниципального района, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Культурно-досуговое обслуживание населения на территории Сладковского муниципального района» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры, спорта и работы с молодежью.

Глава района



А.В. Иванов

Приложение
к постановлению
администрации района
от 30.04.2015 № 380

Стандарт
качества предоставления муниципальной услуги "Культурно-досуговое
обслуживание населения на территории Сладковского муниципального
района"

I. Перечень организаций, в отношении которых применяется
Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
"Культурно - досуговое обслуживание населения на территории
Сладковского муниципального района "

1.1. Организацией, в отношении которой применяется Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Культурно - досуговое обслуживание населения на территории Сладковского муниципального района" (далее - Стандарт), является муниципальное учреждение.

1.2. Предоставление муниципальной услуги "Культурно - досуговое обслуживание населения на территории Сладковского муниципального района" (далее - муниципальная услуга) осуществляет муниципальное автономное учреждение культуры «Овация» Сладковского района (далее - Учреждение).

II. Перечень нормативных правовых актов,
регулирующих предоставление муниципальной услуги

- 2.1. Конституция Российской Федерации.
- 2.2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
- 2.3. Налоговый кодекс Российской Федерации.
- 2.4. Бюджетный кодекс Российской Федерации.
- 2.5. Закон Российской Федерации № 3612-1 от 09.10.1992 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
- 2.6. Федеральный закон № 131-ФЗ от 06.10.2003 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- 2.7. Постановление Правительства Российской Федерации от 03.03.2012 № 186 «О федеральной целевой программе «Культура России» (2012-2018 годы)».
- 2.8. Федеральный закон от 11.08.1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях».
- 2.9. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 2.10. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах».
- 2.11. Постановление Правительства РФ № 609 от 26.06.1995 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».
- 2.12. Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций

Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)».

2.13. Решение коллегии Министерства Культуры Российской Федерации от 29.05.2002 № 10 «О нескорых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры».

2.14. Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества».

2.15. Распоряжение Министерства культуры РФ от 18.09.2009 № Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации».

2.16. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23.11.2009 №1767-р «Об утверждении Изменения, которое вносится в методику определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры».

2.17. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69 – ФЗ «О пожарной безопасности».

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

2.19. Федеральный Закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент «О требованиях пожарной безопасности».

2.20. Закон Тюменской области от 28.12.2004 N 330 "О государственной политике в сфере культуры и искусства в Тюменской области" (в ред. от 07.10.2009).

2.21. Постановление администрации Сладковского муниципального района Тюменской области от 30.12.2011 № 1412 «О перечне муниципальных работ, выполняемых муниципальными автономными учреждениями Сладковского муниципального района».

2.22. Постановление администрации Сладковского муниципального района Тюменской области от 02.03.2015 № 189 «Об утверждении нормативов затрат на оказание муниципальных услуг».

2.23. Постановление администрации Сладковского муниципального района Тюменской области от 10.06.2013 № 542 «О назначении членов наблюдательного совета муниципального автономного учреждения культуры «Овация» Сладковского района».

2.24. Постановление администрации Сладковского муниципального района от 17.05.2013 № 441 «Об утверждении устава муниципального автономного учреждения культуры «Овация» Сладковского района в новой редакции».

2.25. Положение о филиалах и представительствах муниципального автономного учреждения культуры «Овация» Сладковского района от 01.01.2009 № 1.

2.26. Постановление администрации Сладковского муниципального района от 13.02.2015 № 125 «Об утверждении перечня муниципальных услуг,

осуществляемых муниципальными автономными учреждениями культуры, спорта и дополнительного образования Сладковского муниципального района».

III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Получателями муниципальных услуг являются все граждане (физические лица), проживающие на территории Сладковского района, независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также учреждения, организации и другие юридические лица (далее – Получатели).

3.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно и на платной основе.

3.3. При посещении платных концертных мероприятий, театрализованных представлений и спектаклей необходимо приобретение билетов в кассах Учреждения.

3.4. Информирование Получателей о существенных условиях муниципальных услуг осуществляется следующим образом:

- публикация информации об Учреждении и объемах оказываемых услуг в сети Интернет на официальном сайте Сладковского района, на сайте Учреждения;

- на информационных стендах в помещениях Учреждения;

- также любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации для населения (афиши, листовки, устное оповещение, использование средств массовой информации), не позднее чем за 7 дней до начала мероприятия;

- информирование о предоставлении муниципальных услуг в электронном виде осуществляется также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

3.5. В состав информации о муниципальных услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- наименование и местонахождение Учреждения;

- перечень основных услуг, в том числе оказываемых Учреждением в электронном виде;

- условия оказания муниципальной услуги и ее стоимость;

- правила поведения во время получения муниципальной услуги и во внештатных ситуациях;

- режим работы Учреждения, оказывающего услуги.

3.6. Получатель обязан соблюдать нормы поведения при получении муниципальной услуги Учреждения. Получатель, причинивший Учреждению ущерб, компенсирует его в порядке, установленном действующим законодательством.

3.7. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания муниципальной услуги, в том числе об услугах, предоставляемых в электронном виде, должна обновляться не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

3.8. Получателям муниципальную услугу предоставляют:

Сладковский районный Дом культуры, расположенный по адресу: 627610, Тюменская область, Сладковский район, с. Сладково, ул. Ленина, д. № 86.

Телефон: (8-34555) 24-2-94 - директор.

Телефон: (8-34555) 23-7-17 – бухгалтерия.

Телефон: (8-34555) 24-4-75 – методический кабинет.

e-mail: 8623717@mail.ru

Александровский сельский Дом культуры, расположенный по адресу:
627623, Тюменская область, Сладковский район, с. Александровка,
ул. Школьная, д. № 22.

Телефон: (8-34555) 45-2-88.

Майский сельский Дом культуры, расположенный по адресу:
627612, Тюменская область, Сладковский район, с. Майка,
ул. Центральная, д. № 28 «А».

Телефон: (8-34555) 46-1-79.

Степновский сельский Дом культуры, расположенный по адресу:
627626, Тюменская область, Сладковский район, с. Степное,
ул. Центральная д. №1 «б».

Телефон: (8-34555) 44-1-21.

Маслянский сельский Дом культуры, расположенный по адресу:
627600, Тюменская область, Сладковский район, п. Маслянский,
ул. Октябрьская, д. № 29.

Телефон: (8-34555) 32-1-57

Красивский сельский клуб, расположенный по адресу:
627622, Тюменская область, Сладковский район, д. Красивое,
ул. Ленина, д. № 22

Новоказанский сельский клуб, расположенный по адресу:
627621, Тюменская область, Сладковский район, с. Новоказанка,
ул. Центральная, д. № 29

Менжинский сельский Дом культуры, расположенный по адресу:
627603, Сладковский район, Тюменская область, с. Менжинское,
ул. К. Маркса, д. №17

Телефон: (8-34555) 41-1-83.

Никулинский сельский Дом культуры, расположенный по адресу:
627631, Тюменская область, Сладковский район, с. Никулино,
ул. Центральная, д. № 69

Телефон: (8-34555) 40-2-43.

Новоандреевский сельский Дом культуры, расположенный по адресу:
627630, Тюменская область, Сладковский район, д. Новоандреевка,
ул. Центральная, д. № 13

Телефон: (8-34555) 47-4-90.

Рождественский сельский Дом культуры, расположенный по адресу:
627615, Тюменская область, Сладковский район, д. Рождественка,
ул. Центральная, д. №14

Усовский сельский Дом культуры, расположенный по адресу:
627624, Тюменская область, Сладковский район, с. Усово, ул. Ленина, д. №
«а»

Телефон: (8-34555) 34-1-84.

Лопазновский сельский Дом культуры, расположенный по адресу:
627620, Тюменская область, Сладковский район, с. Лопазное,
ул. Центральная, д. №18

Телефон: (8-34555) 48-2-35.

Хантиновский сельский клуб, расположенный по адресу:
627600, Тюменская область, Сладковский район, д. Хантиновка, ул. Солнечн.
д. № 6

Передвижной культурный комплекс №1, расположенный по адресу:
Сладковский район, с. Сладково, ул. ул. Ленина, д. № 86. Оказывает
услуги в населенных пунктах: д. Большое, д. Кочкарное, д. Покровка,
д. Таволжан, с. Пелевино, д. Михайловка, д. Гуляй – Поле, д. Каравай,
д. Гляден, д. Остропятово, д. Катайск, д. Задонка, д. Малиново.

Передвижной культурный комплекс №2, расположенный по адресу:
Сладковский район, п. Маслянский, ул. Октябрьская, д. № 29. Оказывает
услуги в населенных пунктах: с. Станичное, д. Выстрел, д. Вознесенка,
д. Станиченская, с. Травное, д. Викуловка, п. Политотдельский, д. Малый
Куртал, д. Большой Куртал, с. Ловцово, с. Беково, д. Шадринка.

3.9. Порядок получения бесплатной услуги.

3.9.1. На бесплатной основе Учреждением могут осуществляться услуги,
направленные на:

- проведение общественно и социально значимых культурно-массовых мероприятий (государственные, сельские (районные), отраслевые праздники и т.п.);

- культурное обслуживание наименее защищенных слоев населения (пенсионеры, инвалиды, дети из малообеспеченных семей, дети-сироты, многодетные семьи и пр.);

- поддержку деятельности основных (концертных) составов любительских творческих коллективов;

- патриотическое воспитание детей и молодежи;

- развитие национальных культур народов, проживающих на территории Сладковского района, выявление, сохранение и популяризацию традиций материальной и нематериальной народной культуры (праздников, обычаев, обрядов и пр.).

3.9.2. Учреждение должно обеспечивать конституционные права граждан на свободу творчества, равный доступ к участию в культурной жизни и пользованию культурными благами, развивать навыки творческого общения, способствовать развитию реальной демократии через различные социально-культурные инициативы.

3.9.3. При посещении Учреждения получатель услуги должен ознакомиться с Правилами нахождения посетителей в здании культурно-досугового учреждения.

3.9.4. Гражданин имеет право на получение Услуги:

- а) при наличии официального приглашения (разрешения) администрации муниципального района или организации, оказывающей услугу, на участие в культурно-досуговом мероприятии;

- б) при отсутствии обстоятельств, являющихся основаниями для отказа в оказании Услуги.

3.9.5. Основанием принятия потребителя услуги в состав творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов может быть заявление, поданное в письменной или устной форме.

Получатель услуги имеет также право:

- участвовать во всех мероприятиях культурно-досугового учреждения;
- входить в состав различных советов при культурно-досуговом

учреждении, высказывать свои мнения и суждения о работе культурно-досугового учреждения и его отдельных работников;

- вносить предложения по улучшению работы культурно-досугового учреждения, его структуры.

3.9.6. Особенности предоставления бесплатной услуги отдельным категориям потребителей услуги:

Дети младше 7 лет могут получить услугу только в сопровождении взрослых или при условии коллективного посещения с руководителем группы.

3.10. Порядок оказания платных услуг.

3.10.1. Платные услуги осуществляются Учреждением на основании Положения об организации платных услуг и в соответствии с прейскурантом платных услуг Учреждения.

3.10.2. Платные услуги предоставляются физическим (юридическим) лицам и оказываются Учреждением не в ущерб объему и качеству бесплатного предоставления услуг в соответствии с муниципальным заданием.

3.10.3. Плата за услуги взимается в соответствии с договорными обязательствами, а также на основе прейскурантов, утвержденных руководителем Учреждения.

3.10.4. Оплата за платные услуги осуществляется Получателем:

- наличными деньгами с выдачей работником учреждения квитанции установленного образца;

- безналичным перечислением с предъявлением Получателем копии платежного поручения банка.

3.10.5. Вне зависимости от объема оказанной платной услуги Получателю выдается бланк строгой отчетности (квитанция, утвержденная для некоммерческих организаций). В бланке строгой отчетности обязательно указываются наименование организации, структурного подразделения, оказавшего услугу, фамилия и инициалы Получателя, наименование услуги, стоимость оказанной услуги, подписи сторон (Получателя и работника Учреждения), дата оказания услуги. Бланк строгой отчетности выписывается в двух экземплярах (для Получателя и работника, оказавшего услугу).

3.10.6. Средства, вырученные от оказания платы за предоставленные услуги, сдаются в бухгалтерию Учреждения.

IV. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

4.1. Содержание предоставляемой муниципальной услуги.

4.1.1. Организация досуга и отдыха, проведение культурно-досуговых и просветительских мероприятий, массовых праздников и фестивалей.

4.1.2. Организация конкурсов, спектаклей, концертов, конкурснопознавательных программ, музыкально-литературных вечеров и т.п.

4.1.3. Организация и проведение выставочных мероприятий.

4.1.4. Организация работы клубных формирований:

- проведение регулярных занятий в кружках, творческих коллективах, студиях любительского и местного традиционного народного художественного творчества, любительских объединениях и клубах по интересам;

- организация участия творческих коллективов в международных,

российских, региональных, зональных и районных смотрах, конкурсах, фестивалях.

4.1.5. Обеспечение безопасности Получателей во время оказания услуги.

4.2. Требования к Учреждению.

4.2.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях, доступных для Получателей, и обеспечено материально-технической базой, всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью.

4.2.2. Учреждение должно соответствовать требованиям противопожарной безопасности и безопасности труда.

4.2.3. Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

4.3. В помещениях Учреждения должны поддерживаться порядок и чистота в соответствии с существующими санитарными нормами.

4.4. Требования к режиму работы.

4.4.1. Учреждения должны быть открыты для населения не менее 5 дней в неделю. Учреждения должны открываться для посетителей не ранее 08.00 часов, закрываться – не позднее 23.00 часов.

4.4.2. В случае изменения расписания работы Учреждения необходимо публично известить Получателей услуги об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

4.5. Качественное оказание муниципальной услуги должно также обеспечивать и включать:

- разработку и издание методических, аналитических и информационных материалов по различным аспектам традиционной народной культуры, культурно-досуговой практике, исполнительскому мастерству;

- проведение народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями и др.

4.6. Учитывая возрастные особенности дошкольного, младшего школьного и подросткового возраста, Учреждение должно организовывать и проводить специальные детские мероприятия. Количество таких мероприятий должно составлять не менее 15% от общего количества проведенных театрально-зрелищных мероприятий в год.

4.7. Требования к организации работы клубных формирований:

- создание необходимых условий для выявления, становления и развития талантов, выявление творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях;

- участие творческих коллективов в конкурсах и фестивалях различного уровня;

- развитие интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновления программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

Гастрольная деятельность базовых творческих коллективов должна обеспечивать посещение концертов и спектаклей всеми желающими и

способствовать повышению культурного уровня населения, пропаганде достижений профессионального искусства.

4.8. Требования к взаимодействию работников Учреждения с Получателями.

4.8.1. Учреждение не вправе ограничивать доступ жителей и Сладковского района любого возраста, пола, вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений к занятиям в клубных формированиях (при наличии мест) и посещению различных мероприятий (при наличии входного билета).

4.8.2. При записи в клубные формирования Учреждения работник Учреждения должен ознакомить Получателя с правилами посещения занятий. Правила посещения занятий творческих коллективов должны быть размещены в свободном для посетителей доступе в помещении Учреждения и на сайте Учреждения.

4.8.3. Работники Учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах в пределах своей компетентности.

4.8.4. Работники Учреждения должны обладать профессиональными знаниями и навыками, обеспечивающими качественное оказание услуги. Не менее трети штатного персонала Учреждения должны быть дипломированными специалистами.

4.8.5. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. У работников каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любой Получатель. За малолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований Стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей), или за них это могут сделать родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб Учреждения.

5.2. Получатель может обжаловать нарушение требований Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- жалоба на нарушение требований Стандарта в отдел культуры, спорта и работы с молодежью;
- обращение в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

- при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Получатель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного

устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Получателю;

- при невозможности или отказе работника Учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, Получатель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя):

- при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Получатель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю Учреждения;

- обращение Получателя с жалобой к руководителю Учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления Получателем факта нарушения требований Стандарта;

- руководитель Учреждения при приеме жалобы Получателя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Получателя;

- аргументированно отказать Получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта руководитель Учреждения приносит извинения Получателю от лица Учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по устранению нарушения.

Учреждение обязано предоставить Получателю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 10 рабочих дней с даты поступления жалобы.

5.5. Жалоба на нарушение требований Стандарта в отдел культуры, спорта и работы с молодежью администрации Сладковского муниципального района.

Подача и рассмотрение жалобы в отдел культуры, спорта и работы с молодежью администрации Сладковского муниципального района осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.6. Контроль за деятельностью Учреждения.

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

- с целью осуществления внутреннего контроля Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью своих подразделений и работников с целью определения соответствия Стандарту. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с Получателями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

- внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый отделом культуры, спорта и работы с молодежью администрации Сладковского муниципального района.

VI. Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям граждан

6.1. Особенности предоставления муниципальной услуги детям и подросткам до 14 лет:

- для получения возможности заниматься в клубных формированиях детям и подросткам до 14 лет родителю (законному представителю) необходимо подать в Учреждение заявление с пожеланием (просьбой) о приеме в клубное формирование. При подаче заявления от имени несовершеннолетнего родитель (законный представитель) должен также представить медицинское заключение об отсутствии противопоказаний для занятия ребенка в клубном формировании данного профиля;

- прием детей-инвалидов, не имеющих медицинских противопоказаний и имеющих возможность выполнения программы занятий, производится на общих основаниях.

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

7.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Получателей муниципальных услуг, непрерывное повышение качества ее оказания.

7.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальных услуг.

7.3. Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

- определить полномочия, ответственность и взаимодействие работников Учреждения, осуществляющих оказание муниципальных услуг и контроль за качеством их оказания;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальных услуг в соответствии с требованиями Стандарта;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- систематизировать работу по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг.

7.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю Учреждения и виновным работникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.