


Утверждено
Приказом директора
МБУК «ЦКД «Красная Пойма»
Н.Н.Водолагина
от 30.12.2020



**Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры
муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Луховицы
Московской области «Центр Культуры и Досуга «Красная Пойма»**

1. Область применения

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры МБУК «ЦКД «Красная Пойма» (далее - Стандарт качества) распространяется на муниципальные услуги (далее - услуги) в сфере культуры, предоставляемые населению МБУК «ЦКД «Красная Пойма» (далее - учреждение), и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг, финансируемых за счет средств бюджета городского округа Луховицы Московской области.

**2. Нормативные правовые акты, регламентирующие
качество предоставления услуг**

2.1. Настоящий Стандарт качества разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с последующими изменениями и дополнениями;

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с последующими изменениями и дополнениями;

Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», с последующими изменениями и дополнениями;

Федеральный закон от 25.06.2002 №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации», с последующими изменениями и дополнениями.

Иными нормативными правовыми актами Московской области, Министерства культуры Московской области, нормативными правовыми актами городского округа Луховицы Московской области

3. Основные факторы, влияющие на качество услуг в области культуры

3.1. Основными факторами, влияющими на качество предоставления населению услуг в сфере культуры, являются:

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

3.1.2. условия размещения учреждения и его материально-техническое оснащение;

3.1.3. укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

3.1.4. содержание информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуги;

3.1.5. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

3.1.6. специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.).

3.2. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

3.2.1. Устав учреждения;

3.2.2. приказы, решения, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;

3.2.3. государственные стандарты и настоящий Стандарт качества предоставления услуг, составляющие нормативную основу практической деятельности учреждения;

3.2.4. прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности).

3.3. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном здании, доступном для населения, обеспеченным всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

По размерам и состоянию здание (помещение) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников, быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению, содержатся в технически исправном состоянии. Неисправные заменяются или ремонтируются, а пригодность к эксплуатации отремонтированных подтверждается проверкой. 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. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высшем уровне на курсах повышения квалификации или иными действенными способами.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом специалисты должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

3.5. В состав информации о предоставляемых учреждением услугах в обязательном порядке включаются:

3.5.1. перечень основных услуг;

3.5.2. характеристики услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление;

3.5.3. наличие государственных и настоящего Стандарта качества, требованиям которых должны соответствовать услуги;

3.5.4. взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);

3.5.5. возможность влияния потребителей на качество услуг;

3.5.6. адекватные и доступные средства для эффективного общения специалистов учреждения с потребителями услуг;

3.5.7. возможность получения оценки качества услуг со стороны потребителя;

3.5.8. установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителя услуг;

3.5.9. правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

3.5.10. гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

3.6. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью учреждения и специалистов по оказанию услуг на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в сфере культуры. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями услуг, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый администрацией городского округа Луховицы Московской области, на предмет соответствия качества фактически предоставляемых услуг в сфере культуры настоящему Стандарту качества.

Работа учреждения в сфере предоставления услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей услуг, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг, обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всех специалистов учреждения.

При оценке качества услуг используются следующие критерии - полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями предоставления.

4. Качество услуг по организации культурно-досуговой деятельности, реализации творческого потенциала населения

4.1. В сфере организации культурно-досуговой деятельности, реализации творческого потенциала населения предоставляются следующие услуги:

4.1.1. организация, подготовка и проведение фестивалей, смотров, конкурсов, массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний, обрядов, ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями;

4.1.2. поддержка творческой деятельности самобытных художественных коллективов, возрождение и развитие традиционных художественных промыслов, народных ремесел, фольклора;

4.1.3. переподготовка и повышение квалификации специалистов через систему постоянно действующих семинаров, творческих лабораторий, мастер-классов;

4.1.4. содействие вовлечению в сферу народного творчества различных возрастных и социальных групп населения, возрастанию роли самодеятельного искусства в возрождении духовности, эстетическом и патриотическом воспитании граждан, прежде всего детей и молодежи;

4.1.5. содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития талантов одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях, кружках. Обеспечение возможности одаренным детям принимать участие в районных, областных, межрегиональных, всероссийских и международных конкурсах для дальнейшего развития творческого потенциала;

4.1.6. услуги по предоставлению гражданам возможности заниматься творческой деятельностью обеспечиваются посредством создания и через организацию работы творческих коллективов, студий, кружков любительского художественного творчества, народных театров, любительских объединений по интересам, других клубных формирований;

4.1.7. содействие в развитии интереса, творческих способностей участников коллективов за счет обновляемости программ, подготовки новых номеров и постановок;

4.1.8. содействие в проведении выездных, обменных концертов, участии в конкурсах, фестивалях обеспечивается наличием необходимых условий для организации этой деятельности в целях дальнейшего развития творческого потенциала населения.

4.2. Показатели, характеризующие качество предоставления услуг по организации культурно-досуговой деятельности, реализации творческого потенциала населения:

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Условие значения
1.	Число посетителей культурно-досуговых мероприятий	человек	больше - лучше
2.	Проведение культурно-досуговых мероприятий российского, областного, межрегионального и международного значения	единиц	больше - лучше
3.	Участие в культурно-досуговых мероприятиях российского, областного, межрегионального и международного значения	единиц	больше - лучше
4.	Доля занимающихся в клубных формированиях, получивших звания, награды, от общей численности занимающихся в клубных формированиях	процент	больше - лучше
5.	Сохранение контингента, занимающегося в клубных формированиях	процент	отсутствует отклонений

6.	Полнота реализации запланированных мероприятий	процент	больше - лучше
7.	Количество жалоб по предоставленным услугам в год	штук	меньше - лучше
8.	Количество клубных формирований	единиц	больше - лучше

5. Заключительные положения

5.1. Настоящий Стандарт качества должен быть представлен учреждением, оказывающим соответствующие услуги, для ознакомления любому лицу незамедлительно в случае поступления такой просьбы.

5.2. Информация о наличии Стандарта качества, возможности и способе его получения должна быть размещена по месту предоставления услуг и доступна для получателя услуг. Также по месту предоставления услуг указываются сведения о наличии книги жалоб, телефона и адреса учреждения, осуществляющих контроль за соблюдением настоящего Стандарта качества.

5.3. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта качества должны быть рассмотрены в установленные сроки. В письменном ответе на жалобу указываются принятые меры по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина учреждения в некачественном предоставлении услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной услуги или предоставлению ее с ненадлежащим качеством.

Порядок подачи, регистрация и рассмотрения жалоб на качество муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан».