

Утверждено Постановлением  
администрации городского округа  
муниципального образования «город Саянск»  
«Об утверждении стандарта качества  
предоставления муниципальной услуги»

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ \_\_\_\_\_

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
(ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ)**

**«Организация деятельности клубных формирований и формирований  
самодеятельного народного творчества»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1. Наименование муниципальной услуги (работы):**

«Организация деятельности клубных формирований и формирований  
самодеятельного народного творчества»

**2. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги  
(выполнения работы):**

Управление культуры администрации муниципального округа «город Саянск»

**3. Исполнитель муниципальной услуги (выполнения работы):**

Учреждением, в отношении которого применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы) является Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Юность» (далее - Учреждение)  
Тел.:5-38-15

**4. Термины и определения:**

**Клубное формирование** - добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, к овладению полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

В соответствии с целями деятельности клубные формирования подразделяются на:

- любительские объединения, группы, клубы по интересам;
- клубные *формирования самодеятельного народного творчества* (кружки, творческие коллективы, секции, студии любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества);

**Услуга (работа) по организации деятельности клубных формирований** – результат непосредственного взаимодействия исполнителя (учреждения культуры, работника учреждения) с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в сфере организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры и досуга; в развитии дарований, освоению и созданию культурных ценностей, получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха в рамках работы клубного формирования.

**Качество услуги** – полный набор свойств и характеристик услуги, которые имеют отношение к способности удовлетворять зафиксированные или подразумеваемые потребности потребителей.

**Контроль качества услуги** – деятельность по определению значений показателей качества услуги.

**Оценка качества услуги** - количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги установленным требованиям.

**Показатель качества услуги** – количественная и качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя.

**Потребитель услуг Учреждения** — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, приобрести, получить или заказывающие, приобретающие, получающие услуги учреждения для личных, семейных, домашних и иных нужд.

## **5. Нормативные правовые акты, регламентирующие оказание муниципальной услуги (выполнения работы):**

1. Конституция Российской Федерации;
2. Конвенция о правах ребенка, ратифицированная Россией 20.11.1989;
3. Гражданский кодекс Российской Федерации;
4. Закон Российской Федерации от 09.09.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
9. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, «Об организации представления государственных и муниципальных услуг»;
10. Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»
11. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
12. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»
13. Федеральный закон РФ от 08.07.2006 г. № 152 «О персональных данных», (в ред. от 04.06.2014);
14. Федеральный закон Российской Федерации от 6 января 1999 года № 7-ФЗ "О народных художественных промыслах;
15. Постановление Правительства Российской Федерации от 03.03.2012г. № 186 «О федеральной целевой программе - Культура России 2012-2018гг.»;
16. Правила противопожарного режима в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2012 г. № 390);
17. СНиП 21-01-97. Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94), введенные в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736;
18. Решение Коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 № 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры» (вместе с «Примерным положением о государственном и муниципальном учреждении культуры клубного типа», «Примерным положением о клубном формировании культурно-досугового учреждения»)
19. Приказ Минкультуры 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»
20. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 10.06.2010 № 64 «Об утверждении СанПиН 2.1.2.2645-10» (вместе с «Санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям

проживания в жилых зданиях и помещениях») (Зарегистрировано в Минюсте РФ 15.07.2010 № 17833)

21. Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры «Юность» и

иные нормативные правовые акты Иркутской области, Министерства культуры и архивов Иркутской области, нормативные правовые акты муниципального образования «город Саянск».

#### **6. Единица измерения муниципальной услуги (работы):**

Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги (работы):

- Количество клубных формирований (% от количества клубных формирований прошлого года);
- Доля населения, занимающегося в клубных формированиях (% участников КФ от общей численности населения города)
- Удельный вес населения, посещающего мероприятия с участием клубных формирований (% посетителей мероприятий от общей численности населения города);
- Количество мероприятий с участием клубных формирований (% от количества аналогичных мероприятий прошлого года);
- Результативность участия клубных формирований в конкурсах (фестивалях) различного уровня (% призовых результатов от количества раз участия);
- Обновляемость репертуара (% новых произведений от количества произведений предыдущего года);
- Разнообразие направлений деятельности клубных формирований (% количество направлений деятельности клубных формирований Учреждения от индикатора стандарта);
- Количество выступлений клубных формирований (% выступлений клубных формирований Учреждения от индикатора стандарта).
- Объем муниципальной услуги (работы) в натуральных показателях:
- Количество клубных формирований;
- Количество участников клубных формирований;
- Количество посетителей мероприятий с участием клубных формирований;
- Участие клубных формирований в конкурсах (фестивалях) творческого мастерства различного уровня (количество раз);
- Участие клубных формирований в конкурсах (фестивалях) творческого мастерства различного уровня (количество призовых результатов);
- Разнообразие направлений деятельности клубных формирований;
- Количество выступлений клубных формирований.

#### **7. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:**

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

- условия размещения и режим работы учреждения культуры;
- наличие специального технического оснащения учреждения культуры;
- укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги в сфере культуры;
- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в сфере культуры;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям настоящего Стандарта.

## **II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ)**

### **1. Сведения о муниципальной услуге (работе):**

1.1. Оказание муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» включает:

- организацию работы клубных формирований – кружков, студий, любительских объединений, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований;
- организацию систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок и т.п.);
- проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, открытые уроки, мастер-классы и т.п.);
- участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п.

1.2. Учреждения обеспечивают конституционные права граждан на свободу творчества, равный доступ к участию в культурной жизни и пользованию культурными благами, развивают навыки творческого общения, способствуют развитию реальной демократии через различные социально-культурные инициативы.

1.3. Учреждения оказывают услуги по организации культурно-досуговой деятельности и развитию народного творчества в целях повышения качества жизни населения посредством удовлетворения индивидуальных и общественных потребностей, связанных с организацией досуга и приобщением к творчеству, культурному развитию, самообразованию, любительскому искусству и ремеслам. Каждый человек имеет право на все виды творческой деятельности в соответствии со своими интересами и способностями.

1.4. Услуги носят интегрированный характер и могут быть представлены Учреждениями в различной форме: массовой, камерной, индивидуальной,

интерактивной и на любой демонстрационной площадке (в зрительных, танцевальных, выставочных залах, на площади, стадионе, поляне, в учебном заведении и т.д.).

1.5. Услуги по организации деятельности *любительских объединений*, групп, клубов по интересам предусматривают:

- организацию форм работы, характерных для данного клубного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч и т.д.);
- участие в пропаганде научно-технических знаний, достижений культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности).
- и др.

1.6. Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с Постановлением администрации муниципального образования «город Саянск» от 19.12.2013г. № 110-37-1499-13 (с изменениями и дополнениями).

1.7. Получатели услуги /потребители/: – жители муниципального образования «город Саянск», иные лица, находящиеся на территории города, имеющие желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения; развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках участия в работе клубных формирований.

## **2. Результат оказания муниципальной услуги (выполнения работы):**

Результатом исполнения муниципальной услуги является:

- успешное оказание услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»
- различным социальным группам населения;
- успешное проведение массовых мероприятий с участием профессиональных и самодеятельных творческих коллективов, солистов, мастеров культуры и искусства.
- отчет о проведении мероприятия, отчет может иметь любую форму (текстовый, финансовый, оценочный лист и т.д.).
- удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры (качеством культурного обслуживания).
- качественное оказание Услуги должно обеспечивать условия для повышения культурного уровня населения, развития духовного и творческого потенциала потребителей, воспитания подрастающего поколения на идеалах добра и созидания.
- результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

### **3. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:**

#### **3.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:**

##### **1. Устав Учреждения.**

Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность учреждения;
- 3) цели и предмет деятельности учреждения;
- 4) права и обязанности учреждения, его ответственность;
- 5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- 6) порядок его формирования, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть утвержден Учредителем и зарегистрирован в Федеральной налоговой службе.

2. Положение о структурном подразделении включает в себя наименование и местоположение, определяет цели и предмет деятельности, ведомственную принадлежность и подчиненность, права и обязанности подразделения, его ответственность, управление, порядок его формирования, реорганизации и ликвидации.

#### **3.2. Руководства, правила, инструкции, методики, положения.**

Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, предусматривать меры совершенствования работы Учреждений.

В Учреждениях используются следующие основные руководства и правила:

1. правила внутреннего трудового распорядка;
2. положения;
3. ежегодный журнал учета мероприятий Учреждения;
4. нормативно-правовые, распорядительные акты органов местного самоуправления, регламентирующие деятельность Учреждений;
5. иные руководства и правила.

Основными Положениями в Учреждениях являются:

- 1) об оплате труда работников учреждения;
- 2) о клубных формированиях;
- 3) о платных услугах
- 4) иные Положения.

При оказании услуг в Учреждениях используются следующие инструкции:

- 1) должностные инструкции персонала учреждения;
- 2) инструкции по охране труда в учреждении;
- 3) иные инструкции.

### **3.3. Приказы и распоряжения.**

Приказы и распоряжения издаются руководителем Учреждения в Книгах приказов:

- по личному составу,
- по производственной деятельности.

В Учреждении следует осуществлять регулярный (не реже 1 раза в год) пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

## **4. Условия размещения и режим работы учреждения, непосредственно оказывающего муниципальную услугу (выполняющего работу):**

### **4.1. Требования к режиму работы:**

1. Режим работы определяется локальными актами учреждения, предоставляющего услугу (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 8.00 до 24.00. Допускается работа в выходные и праздничные дни.

2. Занятия в клубных формированиях проводятся систематически в соответствии с расписанием занятий, утвержденным руководителем учреждения. Творческий сезон длится с сентября по май каждого года.

3. В случае изменения расписания работы оказывающее услугу учреждение должно публично известить потребителей услуги об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

### **4.2. Требования к учреждению, оказывающему услугу:**

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещений Учреждения.

### **4.3. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и прилегающей территории:**

1. Культурно-досуговые учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

2. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей культурно-досуговых услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.



3. В зимнее время подходы к учреждению должны быть очищены от снега и льда.

#### **4.4. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга:**

1. Требования к помещению должны учитывать площадь, изолированность, наличие сопутствующих помещений, удовлетворение требованиям строительных и санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, надлежащее техническое оснащение помещения и т.д.

2. В здании учреждения, оказывающего услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) зрительные залы;

2) репетиционные помещения:

- для проведения занятий хореографией:

залы, имеющие естественное освещение, оборудованные зеркалами, с ровным полом без торчащих инородных предметов;

помещения для переодевания, отдельно для занимающихся разного пола;

- для проведения занятий в театральных студиях, занятий хора и оркестра:

репетиционные помещения, имеющие естественное освещение;

помещения для переодевания, отдельно для занимающихся разного пола;

3) рабочие кабинеты, учебные классы

4) фойе, оборудованные местами ожидания;

5) гардероб;

6) туалетные комнаты или санузлы, доступные для потребителей.

7) вспомогательные (служебные) помещения;

8) технические помещения.

Все помещения, используемые для предоставления услуги, должны размещаться в наземных этажах зданий, если в работе клубного формирования принимают участие несовершеннолетние

3. Помещения, предоставляемые для организации мероприятий учреждениями культуры по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.

4. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

5. Помещения для исполнения муниципальной услуги обеспечиваются необходимыми для исполнения муниципальной услуги оборудованием: свето- и аудиоаппаратурой, музыкальными инструментами, информационными и методическими материалами, наглядной информацией по вопросам, связанным с исполнением муниципальной услуги, стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

6. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и должны быть оборудованы стульями или скамьями.

7. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера и названия кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности лиц, ответственных за исполнение муниципальной услуги;

8. Учреждение, оказывающее услугу, обязано по желанию пользователей представлять книгу отзывов и предложений.

9. В помещениях Учреждения должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

10. К началу работы Учреждения полы в помещениях должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

11. Учреждение, оказывающее услугу, обязано обеспечить помещения мусорными ведрами или корзинами из расчета не менее одного ведра (корзины) на одно помещение.

12. Помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами (раздельными для мужчин и женщин), доступными для посетителей. В течение времени работы Учреждения туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

- В туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, моющие средства, средства для сушки рук.

- К началу работы Учреждения раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений). В туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

13. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить отсутствие в помещениях тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

14. Ковры и ковровые дорожки в залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу.

15. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

16. В зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

17. Учреждение, оказывающее услугу, не должно устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

18. Во время пребывания людей в здании Учреждения двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

## **5. Техническое оснащение учреждений, непосредственно оказывающих муниципальную услугу (выполняющих работу):**

5.1. Исполнитель услуги размещается в специально предназначенных для организации деятельности клубных формирований, любительских объединений по развитию самодеятельного народного творчества зданиях и помещениях, доступных для потребителя.

5.2. Помещения оснащаются необходимой мебелью, оргтехникой, специальным оборудованием, аппаратурой, музыкальными инструментами, отвечающими установленным требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги.

Учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

### 1) в театральных и зрительных залах:

- а) световое оборудование;
- б) оборудование сцены (кулисы, антрактно-раздвижной занавес);
- в) звуковое оборудование;

### 2) в фойе, залах, киноаппаратной, туалетных комнатах, вспомогательных (служебных) помещениях и др.:

- а) систему освещения;
- б) систему приточно-вытяжной вентиляции;

### 3) технические помещения:

- а) микшерские пульта;
- б) кино- и видеопроектное оборудование;
- в) щиты управления электроснабжением;
- 4) и иное оснащение в зависимости вида деятельности.

5.3. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование оборудования должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

## **6. Укомплектованность учреждений, непосредственно оказывающих муниципальную услугу (выполняющих работу), кадрами и их квалификация:**

6.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом.

6.2. Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- 1) творческий персонал (режиссеры, художественные руководители самодеятельных коллективов, балетмейстеры, художники, мастера ДПИ, методисты и так далее),
- 2) административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора, заведующий структурным подразделением и т.д.),
- 3) технические работники (рабочие, уборщицы, электрики, гардеробщики, сторожа и так далее).

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения.

6.3. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям услуг гуманность и доброжелательность.

## **7. Требования к технологии оказания муниципальной услуги (выполнения работы):**

7.1. Информационное сопровождение деятельности учреждений, непосредственно оказывающих муниципальную услугу (выполняющих работу):

Способ информирования	Состав и доступность размещаемой (доводимой) информации	Периодичность обновления информации
1.СМИ	Афиша, реклама, объявления	1 раз в неделю
2 . в сети Интернет на официальном сайте учреждения культуры, на официальном сайте администрации	Афиша, реклама	По мере необходимости
3. Рекламные стенды по городу	Афиша, реклама, объявления	1 раз в неделю

4. Информационные стенды в учреждении и др. учреждениях	Афиша, реклама, объявления	По мере необходимости
5. Аудиореклама	Афиша, реклама, объявления	1 раз в неделю

## **7.2. Перечень документов для получения муниципальной услуги (работы):**

1. Заявка или заявление.
2. Документы, удостоверяющие личность.

## **7.3. Взаимодействие получателя муниципальной услуги (работы) и учреждения:**

Муниципальная услуга может быть оказана на территории города всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

7.3.1. Для приобретения возможности получить муниципальную услугу необходимо совершить следующие действия:

- Лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, в рабочее время в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Юность», находящееся по адресу: г. Саянск, м-н Юбилейный, д.36. телефон 8 (395 53) 5-38-13.

В состав Учреждения входят:

Дворец культуры «Юность», мкр. Юбилейный, д. 36,

Картинная галерея, мкр. Юбилейный, д.65,

Музей истории города, мкр. Строителей, д.24.

Контактная информация об учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Учреждения [www.yunost-sayansk.ru](http://www.yunost-sayansk.ru).

Учреждение, оказывающее услугу, должно представлять информацию о наличии услуги по телефонному обращению, по электронной почте. Представление информации по телефонному обращению и по электронной почте должно быть доступно в течение всего рабочего дня учреждения.

Сотрудники учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой учреждения.

Персонал (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен повышать на посетителей голос, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

Действия получателя муниципальной услуги:

- Подать в учреждение заявление о приеме в клубное формирование в письменной или устной форме.
- Заявление от несовершеннолетнего лица подается его родителями (законными представителями) или самим несовершеннолетним лицом, если его возраст более 14 лет и при условии письменного согласия его родителей (законных представителей).

- Вместе с заявлением необходимо представить оригинал и копию документа, удостоверяющего личность заявителя, при поступлении несовершеннолетних лиц дополнительно представляется оригинал и копия документа, удостоверяющего личность одного из родителей (законного представителя).
- По мере необходимости заявитель (законный представитель) должен также представить медицинское заключение об отсутствии противопоказаний для занятий в клубном формировании данного профиля.
- Для получения доступа к услуге на платной основе необходимо заключение соответствующего договора на оказание услуг.
- Учет участников производится путем внесения данных в журнал учета участников определенного клубного формирования.
- При приеме исполнитель должен ознакомить заявителя с расписанием занятий клубного формирования. По требованию заявителя должны быть представлены документы, регламентирующие оказание услуги.
- При оказании услуги житель или гость города не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от него не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и имущества других посетителей учреждения.

Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

- обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения района;
- способствовать поднятию жизненного тонуса населения;
- содействию мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;
- развитию творческих начал у населения;
- повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

Содержание творческой и учебно-воспитательной работы в клубных формированиях определяется:

- в кружках, творческих коллективах, секциях, студиях любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, на занятиях факультетов народных университетов, на курсах прикладных знаний и навыков, в творческих лабораториях – программой клубного формирования и планом творческой работы;
- в любительских объединениях, группах, клубах по интересам – планом творческой работы.

Программа клубного формирования должна отражать:

цель творческой и учебно-воспитательной работы клубного формирования;

- категорию обучаемых;
- продолжительность обучения;
- режим занятий;
- виды занятий (лекции, игровые занятия и др.);
- конечные результаты обучения в органичной увязке с осваиваемыми знаниями и умениями;
- и др.

Требования к содержанию программы клубного формирования:

- программа клубного формирования должна быть ориентирована на современные творческие технологии и средства обучения;
- программа клубного формирования должна определять содержание и организацию творческой и учебно-воспитательной работы в клубном формировании и быть направленной на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие творческих способностей;
- программа клубного формирования должна ежегодно обновляться с учетом инноваций культурно-творческой деятельности.

Содержание занятий должно предусматривать:

1) в коллективах музыкального искусства (хорах, музыкальных, вокальных, фольклорных ансамблях, оркестрах) занятия по изучению истории и теории музыки, традиционных в данной местности, особенностей музыки и исполнительства, народного костюма, работу по постановке голоса, разучивание произведений с солистами и ансамблями, разучивание произведений для хора и оркестра (ансамбля), проведение репетиционных занятий;

2) в коллективах хореографического искусства (народного, классического, эстрадного, фольклорного и бального танцев) занятия по изучению истории хореографии, классическому и характерному тренажу, разучиванию и тренажу сольных и групповых танцев, хореографических миниатюр, композиций, танцевальных сюит, сюжетных постановок;

3) в коллективах декоративно-прикладного искусства (гончарное мастерство, вышивка, лозоплетение, кружевоплетение, работа по металлу, дереву, бересте, другое) занятия по изучению истории прикладного творчества, изучению местных традиционных особенностей декоративно-прикладного искусства и ремесел, изучение техники и технологии изготовления предметов прикладного искусства, организацию выставок.

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 партий, разучивание музыкальных и хореографических произведений, театральные роли, репетиционная работа, ведение

документации творческого коллектива, привлечение спонсорских средств для развития коллектива; концертных программ, организация выставок.

#### **7.4. Срок оказания муниципальной услуги (работы):**

Работа выполняется круглогодично в соответствии с планом.

Информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей Муниципальной услуги (включая обращение по электронной почте) в учреждение.

Информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Информирование получателей Муниципальной услуги о порядке её предоставления осуществляется работниками услуги МБУК «ДК «Юность» (при личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту).

Письменные обращения получателей Муниципальной услуги о порядке предоставления Муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

Ответ на телефонного звонок получателя Муниципальной услуги должен содержать информацию о наименовании органа (или учреждения), в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, принявший звонок, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное заинтересованным лицам время для устного информирования.

#### **7.5. Основания для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги (выполнения работы):**

1. непредставление документов, дающих право на получение услуги;
2. обращение за получением услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения посетителями;
3. отсутствие свободных мест (в случае, если определена максимальная наполняемость клубного формирования по направлению);
4. отрицательные результаты собеседования с претендентом на получение Услуги (или его законным представителем — для несовершеннолетних);



5. отсутствие в учреждении того клубного формирования, любительского объединения, которое интересует претендента на получение Услуги;
6. несоблюдение сроков записи в клубное формирование, любительское объединение (в соответствии с положением о клубном формировании, любительском объединении);
7. нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
8. нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.).
9. несоблюдение потребителем услуги условий договора, заключенного с учреждением.
10. форс-мажорные обстоятельства в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации
11. предоставление услуги может быть приостановлено в случае внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в которых осуществляется предоставление услуги.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

#### **7.6. Срок приостановления муниципальной услуги (работы):**

- Приостановление оказания Услуги осуществляется до устранения обстоятельств, явившихся основанием для приостановления оказания Услуги.
- Приостановление оказания Услуги осуществляется при обнаружении основания для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги (выполнения работы).

#### **7.7. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц учреждений:**

1. В случае ненадлежащего оказания Услуги потребитель вправе высказать свои претензии руководству учреждения и/или в управление культуры администрации города в устной, письменной форме либо по телефону. Сведения о управлении культуры, контактная информация о руководстве учреждения, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдается по первому требованию потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в учреждении либо быть представлены в устной форме представителем учреждения по первому требованию потребителя.
2. Потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) учреждения путем обращения:
  - к руководителю учреждения;
  - в управление культуры администрации города.

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

Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные организации также могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

3.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (далее - заявитель), при условии его дееспособности может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию города;
- обращение в суд.

3.1.3. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего стандарта способами, указанными в абзацах втором, третьем пункта 3.1.2 настоящего стандарта, с учетом особенностей, указанных в пункте 3.5 настоящего стандарта.

3.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающему услугу.

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

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

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающего услугу, не является обязательным для

использования иных, предусмотренных настоящим стандартом, способов обжалования.

3.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу.

3.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего услугу.

3.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение, оказывающее услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

3.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

3.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

3.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 3.3.3 настоящего стандарта, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа по просьбе заявителя учреждение, оказывающее услугу, должно в день подачи жалобы представить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О. заявителя;

- Ф.И.О. лица, которого он представляет;

- адрес проживания заявителя, адрес электронной почты;

- контактный телефон;

- наименование учреждения, принявшего жалобу;

- содержание жалобы заявителя;

- дата и время фиксации нарушения заявителем;

- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

3.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного) руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего услугу, должен совершить следующие действия:

3.3.6.1. Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

3.3.6.2. Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта).

3.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя.

3.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет), в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

3.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя действия, указанные в пунктах 3.3.6.6 - 3.3.6.12 настоящего стандарта, не осуществляются.

3.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, представить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О. заявителя;
- Ф.И.О. лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя; адрес электронной почты;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником учреждения;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись руководителя учреждения (его заместителя);
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

3.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за этих сотрудников.

3.3.6.8. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

3.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 4 настоящего стандарта и внутренними документами учреждения, оказывающего услугу.

3.3.6.10. Обеспечить в течение 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону, электронной почте) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

3.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления представить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 3.3.6.10 настоящего стандарта.

3.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет), в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

3.3.7. В случае отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 3.3.6.10 - 3.3.6.11 настоящего стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим стандартом способов обжалования.

*3.4. Жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию города.*

3.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя отраслевого (функционального) органа администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – Управление культуры).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему стандарту.

3.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения требований заявителя.

3.4.3. Управление культуры вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактными телефонам.

3.4.4. При представлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4.5. При обращении Управления культуры заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 3.3.6.6 настоящего стандарта;

- официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, представленное в соответствии с пунктом 3.3.6.11 настоящего стандарта;

- официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя, в соответствии с пунктом 3.3.5 настоящего стандарта;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О. свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта, оказывающего услугу учреждения;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

3.4.6. В течение пяти дней с момента регистрации жалобы Управление культуры должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее - проверочных действий) либо об отказе в осуществлении таких действий.

3.4.7. Управление культуры может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- представление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 3.4.3 настоящего стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 3.4.2 настоящего стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

3.4.8. В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий жалоба заявителя рассматривается в установленном законодательством порядке.

В ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа в осуществлении проверочных действий.

3.4.9. Управление культуры устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

3.4.10. Управление культуры может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственного учреждения, на которое заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 3.4.10.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 3.4.10, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего стандарта, поступивших в течение календарного года.

3.4.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами учреждения, оказывающего услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данного учреждения проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта учреждением, оказывающим услугу, определяются в соответствии с поручением Управления культуры администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель учреждения, оказывающего услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта;

- представляет в Управление культуры отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников учреждения.

На основании данных отчета Управление культуры может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

3.4.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами учреждения, оказывающего услугу, не влечет применения к руководителю муниципального учреждения мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего стандарта.

3.4.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта Управление культуры вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

3.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий Управление культуры:

- готовит соответствующий акт проверки учреждения, оказывающего услугу, допустившего нарушение стандарта;

- обеспечивает применение мер ответственности к учреждению, оказывающему услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 4 настоящего стандарта, за исключением случаев, указанных в пункте 3.4.12 настоящего стандарта;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении учреждения, оказывающего услугу, и отдельных сотрудников данного учреждения;

4) принесение от имени Управления культуры администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти.

3.4.15. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.

3.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия отраслевого (функционального) органа администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим стандартом в судебном порядке.

*3.5. Особенности обжалования нарушения стандарта малолетними и несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).*

3.5.1. При подаче жалобы руководителю учреждения, оказывающего услугу, или его заместителю жалоба подается исключительно в устной форме.

3.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

3.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю учреждения, оказывающего услугу, или его заместителю, не представляется.

3.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 3.3.6.10 настоящего стандарта посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

3.5.5. Представление официального письма в соответствии с пунктом 3.3.6.11 настоящего стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

## **8. Доступность муниципальной услуги (работы):**

### **8.1. Категория получателей муниципальной услуги (работы):**



Каждый гражданин независимо от национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование культурно-досуговыми учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям в соответствии со спецификой КФ и возрастной категорией.

8.2. Особенности оказания муниципальной услуги (выполнения работы) отдельным категориям граждан: не определены.

### **9. Контроль за деятельностью учреждений, непосредственно оказывающих муниципальную услугу (выполняющих работу)**

Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям настоящего Стандарта.

- Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками муниципальных учреждений культуры осуществляет руководитель МБУК ДК «Юность».
- Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения Учредителем. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливает Управление культуры.
- Контроль за предоставлением Муниципальной услуги осуществляет Учредитель.
- Контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей (получателей) Муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей Муниципальной услуги, содержащих жалобы на действия работников муниципального учреждений культуры. По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления Муниципальной услуги отдельным категориям получателей Муниципальной услуги или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя Муниципальной услуги).
- Подготовка ответов на жалобы осуществляет работодатель учреждения и специалисты, в адрес которых предоставлена жалоба.

## **10. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги (выполнения работы):**

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителем учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего стандарта.

При подтверждении факта некачественного предоставления муниципальной услуги к виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной и административной ответственности в установленном законодательством порядке.

## **11. Оценка качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы):**

### **11.1. Критерии оценки качества:**

Критериями оценки качества услуги являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления культурно-досуговой услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений получателей услуги и проведения опросов.

3) Качественное предоставление культурно-досуговой услуги характеризуют эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурно-досуговых услуг.

4) Точность и своевременность исполнения услуг означает, что учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

### **11.2. Эстетичность и комфортность:**

1) оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности;

2) оформление муниципального учреждения культуры, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуги.

### **11.3. Требования социальной адресности должны предусматривать:**

1) доступность и обеспеченность населения услугами,

2) соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуги;

3) создание условий для развития личности получателя услуги;

4) оптимальность использования ресурсов муниципального учреждения культуры;

5) удовлетворенность получателя услуги предоставлением культурно-досуговой услуги.

## Рекомендуемый режим занятий детей в формированиях различного профиля

Профили и отдельные виды формирований	Наполняемость групп		Количество занятий в неделю	Продолжительность занятий*
	оптимальная	допустимая		
1	2	3	4	5
театральные	10	15	2	45 мин- 1,5 часа
вокальные	6	15	2	45-60 мин.
хоровые	30	70	2	2 по 45 мин
оркестровые	от 5	до 30	2	репетиция — около 3,5 ч., внутренний перерыв 20-25 мин.
студии современного танца	10-12	25	2	2 по 45 мин
хореографии	12	25*	2	2 по 30 мин — дошкольники, младшие школьники и др. -2 по 45 мин
КВН	5	15	2	60 мин

Продолжительность занятий от 30 до 60 мин с обязательным 10-минутным перерывом между ними для отдыха детей и проветривания помещений.

\* Младшая группа первого года обучения.

Руководители могут собирать свои коллективы на репетиции чаще, например, в период подготовки к концерту, фестивалю, конкурсу, смотру и другим мероприятиям.

### 11.3 Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы):

Наименование показателя	Единица измерения	Значение показателей качества муниципальной услуги	Источник информации о значении показателя

Количество клубных формирований (от количества клубных формирований прошлого года)	%	90	Отчет форма 7НК
Доля населения, занимающегося в клубных формированиях (участников КФ от общей численности населения города)	%	1	Отчет
Удельный вес населения, посещающего мероприятия с участием клубных формирований (посетителей мероприятий от количества мест в зале)	%	70	Журнал учета работы учреждения
Количество мероприятий с участием клубных формирований (от количества аналогичных мероприятий прошлого года)	%	100	Журнал учета работы учреждения
Результативность участия клубных формирований в конкурсах (фестивалях) различного уровня (призовых результатов от количества раз участия)	%	50	Дипломы, награды конкурсов и фестивалей
Обновляемость репертуара	%	30	Отчетный концерт (программа выступления)
Разнообразие направлений деятельности клубных формирований в год	шт	5	Отчет форма 7НК
Количество выступлений клубных	шт	6	Журнал учета работы

формирований самостоятельными концертами в год (отчетные концерты, бенефисы, тематические в ДК и выездные концерты)			учреждения
Сохранения контингента в творческих коллективах, не менее первоначального комплектования	%	80	Списочный состав, договора

В конце каждого творческого сезона должны быть организованы отчетные концерты, спектакли, представления любительских художественных коллективов, выставки работ участников формирований.

За достигнутые успехи любительскому коллективу может быть присвоено звание «Народный самодеятельный коллектив», «Образцовый художественный коллектив», «Народная самодеятельная студия» \*.