

Содержание



Утверждаю
Глава Пролетарского
сельского поселения
А.Н.Бойцов

I. Общие положения
1. Область применения
2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность муниципального учреждения. Термины и определения, Соглашения и обязательства
3. Основные факторы, влияющие на качество услуг культурно-досуговых учреждений Пролетарского сельского поселения
II. Требования к качеству оказания услуг
1. Качество услуг по организации досуга и обеспечению жителей услугами культурно-досуговых учреждений
III. Ресурсы
IV. Ответные документы
V. Распределение ответственности

СТАНДАРТ
качества предоставления
муниципальных услуг
муниципального бюджетного учреждения
культуры «Пролетарский СДК»

Содержание

I. Общие положения	
1. Область применения.....	3
2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг. Термины и определения. Сокращения и обозначения	3
3. Основные факторы, влияющие на качество услуг культурно-досуговых учреждений Пролетарского сельского поселения.....	6
II. Требования к качеству оказания услуг	
1. Качество услуг по организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений.....	13
III Ресурсы	18
IV Отчетные документы.....	18
V Распределение ответственности.....	18

I. Общие положения

1. Область применения.

1.1. Настоящий стандарт устанавливает основные положения, определяющие качество услуг культурно-досуговых учреждений, оплачиваемых (финансируемых) из средств муниципального бюджета Пролетарского сельского поселения.

1.2. Настоящий стандарт распространяется на услуги, предоставляемые населению культурно-досуговыми учреждениями, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг.

1.2.1. Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры (на базе учреждений клубного типа).

2 Нормативно- правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг. Термины и определения. Сокращения и обозначения.

2.1 Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг.

В настоящем стандарте использованы следующие нормативные документы:

Конституция Российской Федерации

Федеральный закон от 31.12.2005г. № 199-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с разграничением полномочий»

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

Закон РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы Законодательства РФ о культуре»

Федеральный закон от 09.12.1998 № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»

Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. 26.04.2007) «О пожарной безопасности»;

- Постановление
Правительства
Российской Федерации
от 26.06.1995 №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»
- Постановление
Правительства РФ от
07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»
- Распоряжение
Правительства
Российской Федерации
от 03.07.1996 № 1063-р (в
ред. распоряжения
Правительства РФ от
13.07.2007 N 922-р) «О социальных нормах и нормативах»;
- Областной закон
Ростовской области от
22.10.2004г. № 177-ЗС «О культуре»
- Национальный стандарт
РФ ГОСТ Р 52113-2003
утв. Постановлением
Госстандарта РФ от
28.07.2003 №253-ст «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»
- Государственный
стандарт РФ ГОСТ
Р ИСО 9001-2001. Утв.
Постановлением
Госстандарта РФ от
15.08.2001 № 333-ст «Системы менеджмента качества. Требования»
- Распоряжение
Правительства РФ от
03.07.1996 № 1063-р (в
редакции Правительства
РФ от 13.07.2007 №923-р) «О социальных нормативах и нормах»
- Приказ Министерства
культуры и массовых
коммуникаций РФ №32
от 20.02.2008 г. «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры»
- Решение
Собрания
депутатов Пролетарского
сельского поселения № «Об утверждении Устава муниципального образования «Пролетарское сельское поселение»

2.2 Термины и определения применяемые в настоящем Стандарте:

- Качество услуги** - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.
- Контроль качества услуги** - деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).
- Организация досуга населения** - проведение культурно-досуговыми учреждениями массовых мероприятий культурно-познавательного и развлекательного характера, организация студий, творческих любительских, самодеятельных коллективов, объединений, клубов по интересам, в том числе декоративно-прикладного творчества и художественных промыслов.
- Оценка качества услуги** - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.
- Показатель качества услуги (обслуживания)** - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.
- Получатели услуги** - население Пролетарского сельского поселения, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные бюджетные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей.
- Ресурсы** - средства, запасы, возможности, источники чего-либо.
- Стандарт на услугу** - стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие ее назначению.
- Учреждение клубного типа (культурно-досуговое учреждение)** - организация, основной деятельностью которой является предоставление населению разнообразных услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера,

создание условий для занятий любительским художественным творчеством.

2.3 Обозначения и сокращения.

Наиболее часто встречающиеся в стандарте сокращения:

РФ	- Российская Федерация;
МС	- международный стандарт;
МУК	- муниципальное учреждение культуры;
НД	- нормативный документ;

3. Основные факторы, влияющие на качество услуг, предоставляемых населению Пролетарского сельского поселения культурно-досуговыми учреждениями.

Основными факторами, влияющими на качество услуг, предоставляемых населению культурно-досуговыми учреждениями Пролетарского сельского поселения, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения культурно-досугового типа;
- условия размещения и режим работы культурно-досуговых учреждений;
- специальное техническое оснащение учреждений (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие информации об учреждениях, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений.

3.1 Документы, в соответствии с которыми функционируют учреждения.

1) Устав МБУК «Пролетарский СДК» (основной организационный документ, регламентирующий деятельность);

должен включать в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение, юридический статус;
- правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности учреждения;
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- организация, оплата и дисциплина труда;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть утвержден учредителем, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «Пролетарский СДК» должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2) Руководства, правила, методики, инструкции, положения, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В муниципальном бюджетном учреждении «Пролетарский СДК» используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- трудовые коллективные договоры;

При оказании услуг в МБУК «Пролетарский СДК» используются следующие инструкции:

- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкции по эксплуатации оборудования;
- инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;
- инструкции о мерах пожарной безопасности учреждения;
- иные инструкции.

Основными положениями в МБУК «Пролетарский СДК» являются:

- положение о муниципальном бюджетном учреждении культуры клубного типа Пролетарского сельского поселения;
- положение о структурных подразделениях муниципального бюджетного учреждения клубного типа;
- положения о клубных формированиях действующих в учреждении;
- положение об оплате труда работников муниципального бюджетного учреждения клубного типа;
- положение о предоставлении платных услуг;
- положение о премировании;
- положение об аттестации творческих и руководящих работников;
- иные положения.

3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции для пользования на русском языке;
- сертификаты соответствия на оборудование;
- инвентарные описи основных средств.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

4) Нормативно-правовые акты Российской Федерации и Ростовской области, министерства культуры области, Администрации Красносулинского района, Администрации Пролетарского сельского поселения.

5) Прочие документы: штатное расписание, перечень услуг, оказываемых МБУК клубного типа Пролетарского сельского поселения; методики работы с населением и собственной деятельности, паспорт каждого клубного учреждения, журналы учета работы учреждения и клубных формирований.

В соответствии с действующим законодательством муниципальным бюджетным учреждениям культуры при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

3.2 Условия размещения и режим работы учреждений.

Учреждение и филиалы должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Культурно-досуговые учреждения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. Учреждения должны быть обеспечены удобными подъездами и подходами, иметь электрическое освещение в вечернее и ночное время, а также иметь запасной (пожарный) выход и подъезд для производственных целей самих учреждений.

Прилегающая территория к клубным учреждениям должна способствовать формированию привлекательного образа. Основные ее характеристики включают наличие подъездных путей и пешеходных дорожек зеленых насаждений, газонов, цветочных клумб.

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

В зданиях муниципального бюджетного учреждения культуры «Пролетарский сельский Дом культуры» Пролетарского сельского поселения культурно-досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

- зрительный зал; танцевальный зал;
- помещение для уголка народной традиционной культуры;
- помещения для работы клубных формирований;
- вспомогательные (служебные) помещения;
- технические помещения.

сельские Дома культуры - структурные подразделения поселения:

- зрительный зал;
- фойе;
- помещение для работы клубных формирований;
- техническое помещение.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

График (режим) работы культурно-досугового учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом учреждения, с учетом специфики оказания услуг и типа учреждения.

3.2.1 Режим работы культурно-досуговых учреждений должен соответствовать следующим требованиям:

Начало работы – не ранее 8.00

Окончание не ранее 20.00

Обязательным условием режима работы является работа в выходные и праздничные дни.

Время работы клубного учреждения не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения, с этой целью устанавливается гибкий график работы учреждения, утвержденный локальным актом учреждения.

3.3 Специальное техническое оснащение учреждения.

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

В зависимости от типа культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

в зрительных залах:

- световое оборудование;
- оборудование сцены (антрактно-раздвижной занавес);
- звуковое оборудование;
- микшерские пульта;
- кино- и видеопроекционное оборудование;

в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:

- систему освещения;
- систему отопления.

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

Состояние помещений МБУК «Пролетарский СДК» должно отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанЭПиН, нормам охраны труда.

В клубных учреждениях должен быть разработан комплекс упреждающих мероприятий, направленных на предотвращение чрезвычайных ситуаций (пожары, стихийные бедствия и др.) и обеспечение защиты материально-технических ресурсов.

Сотрудники клубных учреждений должны пройти подготовку по оказанию первой медицинской помощи.

Клубные учреждения должны соблюдать правила пожарной безопасности, руководствоваться стандартами, строительными нормами и другими утвержденными в установленном порядке нормативными документами, регламентирующими требования безопасности.

3.4 Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация.

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

Предоставление услуг осуществляют следующие виды персонала:

- творческий персонал (художественные руководители, культорганизаторы, руководители кружков, коллективов СНТ, аккомпаниаторы, хореографы, хормейстеры, концертмейстеры, звукорежиссер);
- административно-управленческий персонал для юридических лиц (директор, заведующий структурным подразделением, главный бухгалтер (бухгалтер) ;
- технические работники (звукооператор, осветитель, киномеханик, техслужащие, гардеробщики, сторожа, уборщики помещений).

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

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами.

Все специалисты учреждений должны быть аттестованы в установленном порядке. Творческие работники муниципальных учреждений культуры один раз в три года проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации специалистов и руководящих работников муниципальных учреждений культуры, разработанном учреждением. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

3.5 Состояние информации об учреждениях, порядок и правила предоставления услуг населению.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

Каждое учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения путем:

- обнародования настоящего Стандарта;
- размещения на информационных стендах информации об учреждении, планируемых культурно- массовых мероприятиях, фестивалях, ярмарках, выставках;
- информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач;
- оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлено путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации.

В каждом культурно-досуговом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественных услуг, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг (если они осуществляются).

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

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- ежемесячный план работы клубного учреждения, утвержденный учредителем;
- график работы клубного учреждения и клубных формирований;
- информация о возможности влияния потребителя на качество услуги;
- информация о возможности оценки качества услуги потребителем.

3.6 Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

Контроль за деятельностью МБУК «Пролетарский СДК» осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.6.1 Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

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

Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются и устраняются. Если будет установлена вина сотрудника в некачественном предоставлении услуг, ему выносится дисциплинарное или административное взыскание.

3.6.1. Администрация Пролетарского сельского поселения осуществляет внешний контроль за деятельностью культурно-досуговых учреждений в части соблюдения качества услуг путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые – по мере поступления жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуг Администрация Пролетарского сельского поселения использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния культурно-досуговых учреждений;

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги;
- экспертный – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- социологический – интервьюирование или анкетирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

3.7. Порядок обжалования нарушений настоящего Стандарта

Лицо, подающее жалобу (далее – заявитель) на нарушение требований Стандарта качества услуг культурно-досуговых учреждений Пролетарского сельского поселения при условии его дееспособности, может обжаловать нарушения следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- жалоба руководителю учреждения;
- жалоба в Администрацию Пролетарского сельского поселения;
- обращение в суд.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушения могут родители.

Указание на нарушение сотруднику учреждения, оказывающего муниципальные услуги, производится с целью незамедлительного устранения нарушений и получения извинений в случае, когда нарушение было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

Жалоба руководителю учреждения может быть в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем культурно-досугового учреждения в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг клубным учреждением подлежат обязательной регистрации.

Руководитель учреждения при приеме жалоб заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по устранению факта нарушения и удовлетворения требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Отказ заявителю в удовлетворении его требований может быть только в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения или заведующий отделом культуры приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения.

Подача и рассмотрение жалоб в Администрацию Пролетарского сельского поселения осуществляется в порядке, установленном Федеральным Законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При подтверждении факта некачественного предоставления услуг к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

3.8 Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых культурно-досуговым учреждением:

Работа муниципальных бюджетных культурно-досуговых учреждений поселения по предоставлению услуг должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей населения, непрерывное повышение качества услуг.

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

Руководитель муниципального культурно-досугового учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения,
- 2) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуг в соответствии с требованиями Стандарта;
- 3) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

II. Требования к качеству оказания услуг.

1 Качество услуги по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений.

1.1 Сведения об услуге:

Наименование услуги: создание условий для организации досуга и обеспечения жителей поселения услугами культурно-досуговых учреждений

Содержание услуги:

1 группа. *Услуги, ориентированные на формирование личности:*

- создание и организация работы клубных формирований;
- демонстрация кинофильмов и видеопрограмм;
- просветительская деятельность: организация работы лекториев, народных университетов, проведение тематических вечеров, устных журналов, творческих встреч;
- создание благоприятных условий для неформального общения посетителей клубного учреждения: организация работы клубных гостиных, салонов, игротек;

– организация спортивных, физкультурно-оздоровительных программ: работа спортивно-оздоровительных клубов и секций, групп здоровья, проведение соревнований;

2 группа. *Досуговые услуги:*

- показ результатов творческой деятельности клубных формирований:
проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок, отчетных концертов;
- проведение спектаклей, концертов, в том числе и с участием профессиональных коллективов;
- проведение праздников, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями;
- организация досуга различных групп населения: проведение вечеров отдыха, танцевальных вечеров, дискотек, молодежных балов, детских утренников, игровых, развлекательных программ;

Единицы измерения (объемные показатели):

По 1 группе услуг показателем служит - **число клубных формирований; (не менее 2-х КФ на 1-го специалиста);**

7-10 постоянно действующих в течение года клубных формирований

МБУК «Пролетарский СДК»,

структурное подразделение Прохоровский СДК

По 2 группе услуг показателем служит - **количество мероприятий,**

соотнесенное с числом специалистов учреждения:

Для МБУК «Пролетарский СДК» и его структурного подразделения не менее 445 мероприятий

1.2. Требования к технологии оказания услуги муниципального учреждения культуры:

1.2.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, 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 учреждениями культуры, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.2.2. Основными причинами отказа в оказании культурно-досуговых услуг являются следующие:

- 1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- 2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

1.2.3. Услуги осуществляют учреждения культурно-досугового типа Пролетарского сельского поселения:

- Организация выполнения работ, услуг, реализация творческой продукции, проведение мероприятий по договорам с государственными, общественными предприятиями, учреждениями, организациями и отдельными гражданами.

- Организация танцевальных вечеров, дискотек, вечеров отдыха, массовых праздников и гуляний, карнавалов, балов, маскарадов, викторин, лотерей, ярмарок, выставок продаж работ самодеятельных мастеров.
- Организация участия творческих коллективов учреждений культуры в смотрах, конкурсах, фестивалях и массовых праздниках.
- Организация повышения квалификации клубных работников.
- Обслуживание летних площадок и оздоровительных лагерей для детей.
- Подбор фонограмм к мероприятиям, событиям, праздникам.
- Организация концертов, спектаклей, театрализованных представлений, развлекательных программ.
- Выполнение художественно-оформительских работ (лозунги, плакаты, стенды и другие виды наглядной агитации).
- Предоставление сценических костюмов и театрального реквизита.

1.2.4 Целями и задачами деятельности культурно-досуговых учреждений является создание условий для:

- удовлетворения общественных потребностей в сохранении и развитии народной традиционной культуры, приобщения жителей муниципального образования «Пролетарское сельское поселение» к творчеству, культурному развитию и самообразованию, любительскому искусству и ремеслам;
- сохранение и развитие традиционного народного художественного творчества, любительского искусства, другой самодеятельной творческой инициативы и социально-культурной активности населения;
- создание благоприятных условий для организации культурного досуга и отдыха жителей муниципального образования «Пролетарское сельское поселение»;
- предоставление услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, доступных для широких слоев населения;
- поддержка и развитие самобытных национальных культур, народных промыслов и ремесел;
- использование новых форм организации культурного досуга с учетом потребностей различных социально-возрастных групп населения;
- создание и реализация культурно-досуговых целевых программ по сохранению и развитию культуры поселения и поиска оригинальных решений

в традиционных формах предметов деятельности, выдвижение новых форм на основе совместного творчества специалистов и инициативных участников (посетителей, зрителей и т.д.).

1.2.5. Качественное оказание услуг должно:

- 1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения поселения;
- 2) способствовать:
 - поднятию жизненного тонуса населения;
 - содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;
 - развитию творческих начал у населения;
 - повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков.

Оказание услуг культурно-досуговыми учреждениями населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующих услугах.

Качество услуг, связанное с организацией отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры должно обеспечивать комфортные условия для этого.

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления программ концертов и кинофильмов.

Качество образования работников культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий и способствовать проявлению талантов.

1.3. Критерии оценки качества услуги

1.3.1. При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- полнота (объем) предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;
- результативность предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

1.3.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- 1) эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность.

Эстетичность и комфортность:

оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление культурно-досуговых учреждений, мест оказания услуг и их

интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

Требования социальной адресности должны предусматривать:

доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг.

Точность и своевременность исполнения услуг:

учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

- 2) создание условий для развития личности жителей поселения;
- 3) оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;
- 4) удовлетворенность населения поселения предоставлением культурно-досуговой услуги.

1.3.3. Система индикаторов качества услуги:

Индикаторы качества для клубных учреждений определяются способностью достигать поставленных Уставом учреждения общественно значимых целей и задач.

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Формула расчета	Значение индикатора
1	Индикатор конкурсной активности: число участников клубных формирований самодеятельного народного творчества, принявших участие в фестивалях, смотрах, конкурсах (не менее областного уровня) относительно числа всех занимающихся в формированиях СНТ.	$K_A = U_K : U_{\text{СНТ}}$ где: K_A - индикатор конкурсной активности; U_K - число участников формирований СНТ, принявших участие в фестивалях, смотрах, конкурсах (не менее областного уровня); $U_{\text{СНТ}}$ - число участников всех формирований СНТ.	-
2	Индикатор массовости (охват населения кружковой работой) число постоянных участников клубных формирований отнесенное к числу возможных участников - население муниципального образования	$M = U_{\Phi} : N$ Где: M - индикатор массовости; U_{Φ} - число участников клубных формирований; N - численность населения муниципального образования.	0,06
	Индикатор коллективного творчества: число формирований самодеятельного народного творчества отнесенное к общему числу клубных формирований	$K_T = \Phi_{\text{СНТ}} : \Phi_K$ Где: K_T - индикатор коллективного творчества; $\Phi_{\text{СНТ}}$ - число формирований СНТ; Φ_K - число клубных формирований.	0,9
	Индикатор социальной активности населения: число посетителей мероприятий, отнесенное к числу жителей	$A_C = P_M : ЧЖ$ Где: A_C - индикатор социальной активности; P_M - число посетителей мероприятий; $ЧЖ$ - число жителей.	13

№п/п	Муниципальное поселение	Индикатор социальной активности населения	Индикатор коллективного творчества	Индикатор массовости (охват населения кружковой работой)
1	Пролетарское с.п. МБУК «Пролетарский сельский Дом культуры»	13,0	0,9	0,06

III. Ресурсы

3.1. Для выполнения требований настоящего стандарта определены:

- материально-технические ресурсы;
- профессиональные ресурсы;
- финансовые ресурсы на оплату труда работников и проведение мероприятий.

IV. Отчетные документы

4.1. Отчетными документами по настоящему стандарту являются:

- журнал регистрации согласований, изменений и дополнений по стандарту;
- протоколы совещаний по выполнению стандарта;
- отчеты по выполнению стандарта.

V. Распределение ответственности.

5.1. Глава Пролетарского сельского поселения - утверждает настоящий стандарт и изменения к нему.

5.2. Должностные лица культурно-досуговых учреждений несут ответственность за:

- своевременное и качественное выполнение требований стандарта;
- качество подготовки и оформления документов в соответствии с требованиями данного стандарта;
- своевременное устранение несоответствий, выявленных в ходе проведения контрольных мероприятий.