ГЛАВА ОКТЯБРЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ГОРЬКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

 от 27.12.2022 г. № 100

с. Октябрьское

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальных

услуг (выполнения работ) муниципальным бюджетным учреждением «Октябрьский центр культуры» Октябрьского сельского поселения Горьковского муниципального района Омской области

В соответствии со ст. 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, руководствуясь Уставом Октябрьского сельского поселения Горьковского муниципального района Омской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальным бюджетным учреждением «Октябрьский центр культуры» Октябрьского сельского поселения Горьковского муниципального района Омской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Глава Октябрьского сельского поселения С.В.Давыдов

Приложение

к постановлению Главы Октябрьского сельского поселения Горьковского муниципального района Омской области

от 27.12.2022 года № 100

Стандарта качества предоставления муниципальных

услуг (выполнения работ) муниципальным бюджетным учреждением «Октябрьский центр культуры» Октябрьского сельского поселения Горьковского муниципального района Омской области

**1. Область применения**

Стандарта качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальным бюджетным учреждением «Октябрьский центр культуры» Октябрьского сельского поселения Горьковского муниципального района Омской области (далее - стандарт) распространяется на муниципальные услуги (работы) в области культурно-досуговой деятельности, предоставляемые физическим и юридическим лицам муниципальным бюджетным учреждением «Октябрьский центр культуры» Октябрьского сельского поселения Горьковского муниципального района Омской области, (далее – учреждение) и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг (работ), оплачиваемых (финансируемых) из средств бюджета.

**2. Нормативные ссылки**

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 06.01.1999 № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

Федеральным законом от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»

**3. Основные факторы, влияющие на качество оказания муниципальных услуг (выполнение работ)**

Основными факторами, влияющими на качество оказания муниципальных услуг (выполнение работ) в области культуры, предоставляемых физическим и юридическим лицам, являются:

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

- условия размещения учреждения;

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

- укомплектованность специалистами и их квалификация;

- наличие информации об учреждении, порядке и правилах оказания услуг (выполнения работ);

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

**3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:**

3.1.1. Устав учреждения.

3.1.2. Руководства, правила, инструкции, методики, которые должны регламентировать процесс оказания услуг (выполнения работ), определять методы (способы) их предоставления и его контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

3.1.3. Настоящий стандарт должен составлять нормативную основу практической работы учреждений.

3.1.4. Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, руководства, инструкции, методики работы с гражданами и собственной деятельности.

**3.2. Условия размещения учреждения.**

3.2.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для граждан. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

3.2.2. 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.).

**3.3. Специальное техническое оснащение учреждения.**

3.3.1. Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказываемых услуг (выполняемых работ) соответствующих видов.

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

3.3.3. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена проверкой.

**3.4. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.**

3.4.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

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

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

3.4.4. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

3.4.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

3.4.6. При оказании услуг (выполнении работ) работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

**3.5. Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг гражданам.**

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

- 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 граждан;

- потребитель вправе потребовать представления необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающей их компетентный выбор;

- в состав информации об услугах (работах) в обязательном порядке должны быть включены:

перечень услуг (работ), предоставляемых учреждением,

характеристика услуг (работ), область их предоставления и затраты времени на их предоставление,

наименование стандарта, требованиям которого должны соответствовать услуги (работы),

возможность влияния граждан на качество услуг (работ),

адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с гражданами,

возможность получения оценки качества услуг (работ) со стороны гражданина,

установление взаимосвязи между предложенными услугами (работами) и реальными потребностями граждан,

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг (работ).

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

3.6.1. Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) в области культуры, искусства соответствующим стандартам, другим нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с гражданами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.6.2. Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет учредитель на предмет соответствия качества фактически оказываемых государственных услуг (выполняемых работ) стандартам качества.

Работа учреждений должна быть направлена на полное удовлетворение нужд граждан, непрерывное повышение качества услуг (работ).

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг (работ). Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех работников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, оказание услуг (выполнение работ) и контроль деятельности, влияющей на качество услуг (работ).

При оценке качества услуг (работ) используются следующие критерии:

полнота оказания услуги (выполнения работы) в соответствии с требованиями ее предоставления;

результативность (эффективность) оказания услуги (выполнения работы) оценивается на основании индикаторов качества услуг (работ) и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

**4. Качество оказания услуги**

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

Муниципальная услуга «Организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» реализуется в целях сохранения и распространения самодеятельного (любительского) творчества, повышения творческого уровня самодеятельных коллективов народного творчества и любительских объединений и должна быть направлена на сохранение нематериального культурного наследия Горьковского района Омской области, постоянное повышение художественного уровня репертуара, соответствующего жанровой направленности клубного формирования, систематическое обогащение и пополнение его лучшими образцами отечественного и зарубежного искусства.

Клубные формирования должны регулярно выступать перед зрителями с концертными программами, спектаклями, представлениями, проводить выставки, участвовать в региональных, межрегиональных, всероссийских и международных смотрах, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях.

Клубные формирования организуют свою деятельность на основе преемственности, проводят учебно-воспитательную работу, создают условия для развития способностей участников и эстетического воспитания зрителей.

Клубные формирования проводят ежегодные творческие показы перед зрителем.

Руководители клубных формирований должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

Помещения, предоставляемые для организации работы клубных формирований, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида. Все служебные и производственные помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, граждан и качество оказываемых услуг (выполнения работ).

Помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов

Выполнение работы осуществляется согласно плану работы учреждения.

**5. Качество оказания услуги**

**«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»**

Муниципальная услуга «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» оказывается в целях:

- создания условий для сохранения, создания, распространения и освоения культурных ценностей, а также творческой самореализации личности человека;

- раскрытия творческого потенциала населения, в том числе детей и молодежи;

- выявления и поддержки творчески одаренных детей и молодежи;

- эстетического воспитания населения, основанного на достижениях российской и мировой культуры;

- воспитания и развития патриотических, духовных и культурных ценностей;

- популяризации и стимулирования развития профессионального и самодеятельного творчества;

- создания благоприятной среды для обмена профессиональным опытом и развития профессионального взаимодействия учреждений культуры.

Культурно-массовые мероприятия, организуемые и проводимые учреждением, подразделяются на:

- творческие (конкурсы, фестивали, смотры, выставки и другое);

- методические (форумы, конференции, симпозиумы, съезды, круглые столы, семинары, мастер-классы, лекционные мероприятия, презентации, встречи с деятелями культуры);

- иные культурно-массовые мероприятия (вечера отдыха, праздники, игровые программы, шоу-программы, концерты, викторины, шествия, народные гуляния, театрализованные представления, спектакли, благотворительные акции, протокольные мероприятия и другое).

Перечень форм организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения культуры и искусства (в соответствии с уставом).

Требования к процессу и (или) результату выполнения муниципальной работы:

- проведение мероприятий осуществляется в соответствии с планом проведения мероприятий, утвержденным учреждением;

- мероприятия могут проводиться как в здании учреждения, так и в зданиях сторонних организаций, а также вне помещений, на открытых площадках.

Доступ в здание учреждения должен быть открыт не позже чем за 45 минут до начала мероприятия. Мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление. Продолжительность мероприятия определяется его содержанием. Продолжительность мероприятия для взрослой аудитории не должна превышать 2 часов, продолжительность мероприятия для детей не должна превышать 45 минут. Объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников.

**6. Качество оказания услуги**

**«Организация и проведение мероприятий»**

Муниципальная услуга «Организация и проведение мероприятий» оказывается в целях:

- создания условий для сохранения, создания, распространения и освоения культурных ценностей, а также творческой самореализации личности человека;

- раскрытия творческого потенциала населения, в том числе детей и молодежи;

- выявления и поддержки творчески одаренных детей и молодежи;

- эстетического воспитания населения, основанного на достижениях российской и мировой культуры;

- воспитания и развития патриотических, духовных и культурных ценностей;

- популяризации и стимулирования развития профессионального и самодеятельного творчества;

- создания благоприятной среды для обмена профессиональным опытом и развития профессионального взаимодействия учреждений культуры.

Мероприятия, организуемые и проводимые учреждением, подразделяются на:

- творческие (конкурсы, фестивали, смотры, выставки и другое);

- методические (форумы, конференции, симпозиумы, съезды, круглые столы, семинары, мастер-классы, лекционные мероприятия, презентации, встречи с деятелями культуры);

- иные культурно-массовые мероприятия (вечера отдыха, праздники, игровые программы, шоу-программы, концерты, викторины, шествия, народные гуляния, театрализованные представления, спектакли, благотворительные акции, протокольные мероприятия и другое).

Перечень форм организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения культуры и искусства (в соответствии с уставом).

Требования к процессу и (или) результату выполнения муниципальной работы:

- проведение мероприятий осуществляется в соответствии с планом проведения мероприятий, утвержденным учреждением;

- мероприятия могут проводиться как в здании учреждения, так и в зданиях сторонних организаций, а также вне помещений, на открытых площадках.

Доступ в здание учреждения должен быть открыт не позже чем за 45 минут до начала мероприятия. Мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление. Продолжительность мероприятия определяется его содержанием. Продолжительность мероприятия для взрослой аудитории не должна превышать 2 часов, продолжительность мероприятия для детей не должна превышать 45 минут. Объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников.

**7. Качество выполнения работы**

**«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»**

Муниципальная Работа «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» оказывается в целях:

- создания условий для сохранения, создания, распространения и освоения культурных ценностей, а также творческой самореализации личности человека;

- раскрытия творческого потенциала населения, в том числе детей и молодежи;

- выявления и поддержки творчески одаренных детей и молодежи;

- эстетического воспитания населения, основанного на достижениях российской и мировой культуры;

- воспитания и развития патриотических, духовных и культурных ценностей;

- популяризации и стимулирования развития профессионального и самодеятельного творчества;

- создания благоприятной среды для обмена профессиональным опытом и развития профессионального взаимодействия учреждений культуры.

Культурно-массовые мероприятия, организуемые и проводимые учреждением, подразделяются на:

- творческие (конкурсы, фестивали, смотры, выставки и другое);

- методические (форумы, конференции, симпозиумы, съезды, круглые столы, семинары, мастер-классы, лекционные мероприятия, презентации, встречи с деятелями культуры);

- иные культурно-массовые мероприятия (вечера отдыха, праздники, игровые программы, шоу-программы, концерты, викторины, шествия, народные гуляния, театрализованные представления, спектакли, благотворительные акции, протокольные мероприятия и другое).

Перечень форм организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения культуры и искусства (в соответствии с уставом).

Требования к процессу и (или) результату выполнения муниципальной работы:

- проведение мероприятий осуществляется в соответствии с планом проведения мероприятий, утвержденным учреждением;

- мероприятия могут проводиться как в здании учреждения, так и в зданиях сторонних организаций, а также вне помещений, на открытых площадках.

Доступ в здание учреждения должен быть открыт не позже чем за 45 минут до начала мероприятия. Мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление. Продолжительность мероприятия определяется его содержанием. Продолжительность мероприятия для взрослой аудитории не должна превышать 2 часов, продолжительность мероприятия для детей не должна превышать 45 минут. Объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников.