**Администрация**

**муниципального образования**

**сельское поселение Варзуга Терского района**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 15.11.2017 г. с. Варзуга № 60**

**Об утверждении стандартов качества**

**предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальным бюджетным учреждением сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района**

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании сельское поселение Варзуга Терского района, обеспечения оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг (работ), в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации представления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=D3937D9E2524ED0266E9E264D9AB9DEEA3D8881085BE8667ABBA52C131c6a1I) от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», руководствуясь статьей п. 13 ст. 6 Устава муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, постановлением администрации муниципальном образовании сельское поселение Варзуга Терского района от 15.12.2016 № 342 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления бюджетных услуг (работ)», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальным бюджетным учреждением сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района», **постановляю:**

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной работы «Создание концертов и концертных программ» (Приложение № 1).
2. Утвердить стандарт качества муниципальной работы «Организация мероприятий» (Приложение № 2).
3. Утвердить стандарт качества муниципальной работы «Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры» (Приложение № 3).
4. Утвердить стандарт качества муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (Приложение № 4).
5. Настоящее постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте МО СП Варзуга в сети Интернет.
6. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

ВРИП главы МО СП

Варзуга Терского района Е.Л. Почтарь

Приложение № 1

к постановлению администрации

МО СП Варзуга от 15.11.2017г. № 60

**Стандарт качества предоставления (выполнения) муниципальной работы**

**«Создание концертов и концертных программ»**

**I. Общие положения**

**1. Наименование муниципальной услуги (работы):** «Создание концертов и концертных программ»

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

Разработчиком Стандарта и главным распорядителем средств бюджета муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, в компетенцию которого входит организация досуга населения, является Администрация муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района.

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

Учреждением, в отношении которого применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы) является Муниципальное бюджетное сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района (далее - Учреждение)

**4. Термины и определения:**

В использовании настоящего стандарта применяются следующие термины и определения:

**Муниципальная услуга (работа):**

а) услуга (работа), оказываемая получателям муниципальных услуг (работ) бюджетным учреждением за счет средств бюджета муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района;

б) деятельность органов местного самоуправления, осуществляемая в рамках их компетенции и ответственности, результаты которой имеют материальное и нематериальное выражения, реализуются и потребляются в процессе и (или) вследствие осуществления этой деятельности;

**услуга** – это результат деятельности учреждения в интересах определенного физического (юридического) лица – получателя услуги;

**работа** – это результат деятельности учреждения в интересах неопределенного количества лиц или общества в целом (создание театральной постановки, организация выставок и соревнований, благоустройство территории).

**Получатель муниципальной услуги (выполняемой работы)** – население муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, граждане, имеющие желание и возможность посещать учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих способностей.

**Предоставление муниципальной услуги** **(выполнение работы)** - действия, направленные на удовлетворение общественных потребностей получателей муниципальной услуги (работы), которые предпринимаются по поручению (заказу) органов местного самоуправления и оплачиваются за счет средств бюджета сельское поселение Варзуга Терского района.

**Стандарт качества предоставления бюджетной услуги**  **(работы)** - обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах получателей муниципальной услуги (работы), минимальные требования к оказанию услуги (выполнению работы), включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги (работы) с точки зрения ее получателя.

**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.

**Качество предоставления муниципальной услуги (работы)** – степень соответствия муниципальной услуги (работы) установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг (работ), для получателей муниципальных услуг (работ).

**Создание концертов, концертных программ** и иных зрелищных представлений, мероприятий **-**результат непосредственного взаимодействия исполнителя со зрителями - потребителем услуги (работы), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве.

Предметом стандарта являются взаимоотношения получателя услуги/ работы и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу), возникающие в процессе оказания и (или) потребления результатов муниципальной услуги (выполнение работы).

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

1. Конституция Российской Федерации;
2. [Конвенция](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/gn-pravo/q7o.htm) о правах ребенка, ратифицированная Россией 20.11.1989;
3. Гражданский [кодекс](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/ea-pravila/n7b.htm) Российской Федерации;
4. Трудовым кодексом Российской Федерации;
5. Бюджетным кодексом Российской Федерации;
6. Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации;
7. Закон Российской Федерации от 09.09.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
8. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
9. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
10. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»
11. Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
12. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, «Об организации представления государственных и муниципальных услуг»;
13. 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»
14. Федеральный [закон](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/hj-postanovlenija/d8w.htm) от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
15. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»
16. Федеральный закон РФ от 08.07.2006 г. № 152 «О персональных данных», (в ред. от 04.06.2014);
17. Постановление Правительства Российской Федерации от 03.03.2012г. № 186 «О федеральной целевой программе - Культура России 2012-2018гг.»;
18. Правила противопожарного режима в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2012 г. № 390);
19. 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;
20. 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»)
21. 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»
22. 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)
23. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»
24. Устав Муниципального бюджетного учреждения сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района
25. Иные нормативные правовые акты Мурманской области, Комитета по культуре Мурманской области, нормативные правовые акты муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района.

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

1. Количество концертов и концертных и зрелищных программ

2. Количество посетителей мероприятий

3. Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий

4. Количество новых (капитально-возобновленных) концертов

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

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуги/ работы населению в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга, являются:

* наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;
* условия размещения и режим работы учреждения культуры;
* ресурсное обеспечение учреждения (здания, помещения, мебель, техническое оснащение, инструменты, специальное оборудование и т.д.);
* укомплектованность учреждения культуры персоналом, в т.ч. 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 /работы**

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

1.1. Оказание муниципальной услуги «Создание концертов и концертных программ» включает:   
- организация, подготовка и проведение концертов, концертных программ и других зрелищных мероприятий

Срок предоставления услуги (работы):

**С 1 января 2018 г. по 31 декабря 2018 г.**

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 Учреждением 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 могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с «Положением о предоставлении платных услуг Муниципального бюджетного учреждения сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района» .

1.6. Получатели услуги /потребители/: – жители муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, иные лица, на­ходящиеся на территории сельское поселение Варзуга Терского района, имеющие желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения; развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках культурно - досуговой деятельности.

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

Результатом исполнения муниципальной услуги является:

повышение качества организации показа концертов и концертных программ;

создание условий для формирования и удовлетворения культурных запросов и потребностей жителей сельское поселение Варзуга Терского района.

* успешное оказание услуги «Создание концертов и концертных программ» различным социальным группам населения;
* успешное проведение массовых мероприятий с участием профессиональных и самодеятельных творческих коллективов, солистов, мастеров культуры и искусства.
* результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

**Доступность муниципальной услуги (работы)**  для населения обеспечивается следующими факторами:

* 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;

- рациональным **размещением сети** культурно- досуговых учреждений, учитывающим социальные нормы и нормативы обеспеченности населения учреждениями культурно- досугового типа, одобренные распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 г. № 1063-р

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Численность населения в населенном пункте | Единица измерения | Количественная величина |
| До 500 чел. | Зрительских мест | 50-150 |
| От 500 до 1000 чел. | Зрительских мест | 150-200 |
| От 1 тыс. до 3 тыс. чел. | Зрительских мест на 1 тыс. жителей | 150 |
| От 3 тыс. до 10 тыс. чел. | Зрительских мест на 1 тыс. жителей | 100 |

МБУ СДК с.п. Варзуга необходимо обеспечить работу по организации массовых- мероприятий как в зданиях МБУ СДК, так и СК с. Кузомень, СК с. Чапома, СК с. Чаваньга. Рекомендуется осуществлять выезды с концертными программами в отдалённые села Терского берега.

**3. Документы, регламентирующие деятельность МБУ СДК с.п. Варзуга:**

- Решение собственника о создании учреждения: распоряжение главы муниципального образования сельское поселение Варзуга от 18.12.2006 г. № 41

- 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, задачи и виды деятельности учреждения;

4) права и обязанности учреждения, его ответственность;

5) имущество и финансовые средства учреждения;

6) управление учреждением;

7) трудовые отношения;

8) реорганизации и ликвидации учреждения, изменение устава.

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

- Устав учреждения;

- Штатное расписание;

- План финансово-хозяйственной деятельности учреждения

**Локальными** актами учреждения являются:

- Коллективный договор

- Правила внутреннего трудового распорядка

- Должностные инструкции

- Положения об оплате труда работников МБУ СДК МО СП Варзуга

- Положение о платных услугах

- Документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности

**Организационно-распорядительными** документами являются:

- планы и отчеты учреждения

- протоколы, постановления, решения

- приказы, распоряжения, указания

- аттестационные документы

- бухгалтерские документы

- кадровые документы

- журнал учета работы учреждения

- журнал учета работы любительских формирований

- докладные записки, справки, переписка.

- **Прочие документы** МБУ СДК с.п. Варзуга: правила, инструкции, методические рекомендации по работе с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения.

- **Государственные стандарты и настоящий Стандарт** должны составлять нормативную основу практической работы в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга.

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:**

* 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.
* 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.

1. Культурно - досуговые учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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

3. Помещения, предоставляемые для организации занятий и проведения мероприятий МБУ СДК с.п. Варзуга, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида. Все помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности.

4. В здании учреждения культурно- досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

- театральные и зрительные залы;

- фойе;

- репетиционные помещения;

- вспомогательные (служебные) помещения;

- технические помещения.

**4.3. Требования к зданиям**, в которых оказывается услуга (выполняется работа), и к прилегающей территории:

- В зимнее время подходы к зданиям, в которых проводятся мероприятия, должны быть очищены от снега и льда.

- В темное время суток подходы к зданиям, в которых проводятся мероприятия, должны быть освещены.

- Около зданий, в которых проводятся мероприятия, должна располагаться автомобильная парковка не менее чем на 10 мест.

-Учреждение, оказывающее услугу (работу), должно убирать мусор с прилегающей к зданиям территории.

- Организация, оказывающая услугу (выполняющая работу), должна обеспечить в зданиях, в которых проводятся мероприятия, наличие не менее одного охранника (вахтёра), следящего за соблюдением общественного порядка, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

- Сотрудники учреждения, ответственные за соблюдение общественного порядка, должны незамедлительно реагировать на обращения занимающихся и посетителей, связанные с нарушением иными лицами общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений со стороны данных лиц.

- Фойе зданий, в которых проводятся занятия клубных формирований, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 5 сидячими местами.

- Здания, в которых проводятся мероприятия, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

- Входы в санузлы и туалетные комнаты не должны располагаться напротив входа в помещения для занятий или в непосредственной близости от них.

- В туалетных комнатах постоянно должны быть урны, туалетная бумага, средствадля мытья рук.

- При наличии в зданиях специально отведенных мест для курения - данные места должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

- Учреждение, оказывающее услугу (выполняющее работу), должно обеспечить в помещениях свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы на балкон, чердак). Проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными. Двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры.

- Учреждение, оказывающее услугу (работу), не должно проводить мероприятия в случае неисправности электрооборудования.

**4.4. Требования к помещениям,** в которых оказывается услуга (выполняется работа):

- В помещениях, в которых проводятся массовые мероприятия, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

- Помещения, в которых проводятся массовые мероприятия, должны быть укомплектованы огнетушителями, схемами эвакуационных выходов*.*

-Учреждение должно обеспечить наличие медицинской аптечки в здании, в котором проводятся массовые мероприятия. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

- Ежедневно полы в помещениях, коридорах, холле должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

- Учреждение должно обеспечить отсутствие в помещениях, в которых проводятся мероприятия, ползающих насекомых и мелких грызунов.

**-** Все помещения, используемые для предоставления услуги, должны размещаться в наземных этажах зданий, если в организации концерта или др. мероприятия принимают участие несовершеннолетние.

- 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.).

- 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, схемами эвакуационных выходов и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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

- 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;

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

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

- 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, мылящие 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.

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

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

- 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.

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

- 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.

**4.5. Требования к сценам, концертным площадкам, зрительным залам**

а) **Сцена** должна обеспечивать показ спектаклей, представлений, концертов.

- Поверхность сцены должна быть гладкой и ровной: не должно быть щелей, прибитых реек, выбоин, торчащих гвоздей и других выступающих предметов.

- Пол сцены моется после каждого мероприятия, но не реже 1 раза в неделю.

- Антрактный занавес может иметь ручное (при нагрузке не более 300 кг) и механическое управление. Для сценических целей рекомендуется применять стальные канаты. Кулисы сцены должны быть прочно закреплены.

- Загромождение предметами закулисной части сцены не допускается.

- При монтаже декораций проводить тщательный осмотр планшета сцены и всего декорационного оформления, не допускать эксплуатации оборудования без соответствующего разрешения.

- Во время концертов и спектаклей установить строгий контроль за состоянием планшета сцены. Обеспечить нормальную работу санитарно- технического оборудования, особенно вентиляции.

- Осуществлять регулярную проверку систем энерго- и теплоснабжения зданий, вентиляции, пожарной безопасности и сигнализации, сценического оборудования, подъёмных механизмов, крепления подвески осветительных люстр, кулис и т.п.

- При работе на сцене, на концертных площадках обеспечить чёткое выполнение коллективами и исполнителями соблюдения правил техники безопасности и пожарной безопасности, своих должностных обязанностей.

б) **Открытые концертные площадки** и сцены должны иметь ограждение.

в) В **зрительном зале** расстояние между передней гранью кресел первого ряда партера до барьера, ограждающего оркестр или ограждения просцениума должно быть не менее 0,9м.

- Кресла в зрительном зале должны быть прочно прикреплены к полу. Неприкреплённые к полу кресла допускаются только в клубах вместительностью до 200 человек. Устанавливать приставные стулья в проходах запрещается.

- Пол в зрительном зале должен быть ровным, без выбоин и порогов в дверных проёмах.

- Зрителям запрещается стоять в проходах и у дверей зрительного зала.

- Влажную уборку зрительного зала производить после каждого мероприятия.

- Не допускать в зрительных залах установку дополнительных стульев, кресел, не загромождать пути эвакуации.

- В помещениях, где проводятся массовые мероприятия, должны быть планы эвакуации и знаки пожарной безопасности.

- Проводить регулярное обучение персонала правилам техники безопасности. Проводить инструктаж новых сотрудников в обязательном порядке.

- Оборудовать здания и помещений, где проводятся массовые мероприятия, автоматической пожарной сигнализацией и установками пожаротушения.

- Соблюдать порядок и дисциплину при эксплуатации оборудования и транспортных средств. К работе с оборудованием допускать лиц, владеющих необходимыми техническими знаниями и навыками.

- Обеспечить здания, в которых проводятся массовые мероприятия, противопожарным водоснабжением, стационарными насосами, пожарными резервуарами и водопроводами.

- Установить порядок строжайшего соблюдения правил безопасности при проведении ремонтных и строительно –монтажных работ с применением открытого огня, особенно электрогазосварочных. Проводить тщательный осмотр мест до и после проведения таких работ. Запретить допуск к огневым работам лиц, не имеющих квалификационных удостоверений и не прошедших пожарно – технического минимума.

- В праздничные дни и в период проведения мероприятий установить в нерабочее и ночное время дежурство ответственных лиц, на которых возложить осуществление контроля за состоянием охраны и пожарной безопасности.

- Усилить контроль за местами проведения праздников новогодней ёлки. При проведении новогодней ёлки и других праздников назначаются ответственные лица за организацию и проведение фейерверков с соблюдением всех правил техники безопасности.

**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, туалетных комнатах ,вспомогательных (служебных) помещениях и др.:

а) систему освещения;

б) систему приточно-вытяжной вентиляции;

3) технические помещения:

а) микшерские пульты;

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 (руководители самодеятельных коллективов, методисты и так далее),

2)     административно - управленческий персонал (директор, заведующий структурным подразделением и т.д.),

3)     технические работники (уборщицы 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 максимальную вежливость, внимание, терпение, гуманность и доброжелательность, уметь своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

**7.** **Требования к технологии оказания муниципальной услуги (выполнения работы)** (особенности процесса оказания услуги (выполнения работы): сроки, объёмы и т.п.)**:**

- Муниципальное бюджетное учреждение сельский Дом Культуры муниципального образования сельского поселения Варзуга является общедоступным культурным центром для населения сельского поселения Варзуга.

-Муниципальная работа /услуга **«Создание концертов и концертных программ»** оказывается населению независимо от пола, расы, национальности, гражданства, происхождения, социального статуса, имущественного положения.

- Муниципальная работа/ услуга **«Создание концертов и концертных программ»** может быть бесплатной или платной.

Оплата услуг в сфере организации досуга, проведения культурно-массовых мероприятий определяется **Положением** о платных услугах, утверждаемым 22.02.2015 руководителем учреждения и согласованным с учредителем.

**7.1. Порядок получения доступа к услуге/работе**

Для посещения культурно - досугового мероприятия, жителям (гостям) сельского поселения Варзуга необходимо совершить следующие действия:

1) В случае, если вход на культурно - досуговое мероприятие платный, приобрести билет на посещение культурно - досугового мероприятия в кассе учреждения или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена, дата и время посещения.

- Учреждение может отказать жителю или гостю сельского поселения Варзуга в продаже билета в случае отсутствия в наличии билетов на посещение культурно - досугового мероприятия на требуемую дату и время или в случае нахождения жителя в нетрезвом или в неадекватном состоянии.

- Отказ в продаже билета учреждением по иным основаниям не допускается.

2) Необходимо лично явиться на место проведения мероприятия (указанное в билете или в анонсе проведения мероприятия) и предъявить билет (в случае, если посещение культурно - досугового мероприятия является платным) сотруднику, отвечающему за допуск на мероприятие посетителей.

**-** При получении услуги (работы) житель или гость городского поселения Умба не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей.

Жителю или гостю сельского поселения Варзуга может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- отсутствие билета, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения (в случае, если посещение культурно - досугового мероприятия является платным);

- отсутствие свободных мест (в случае, если посещение культурно -досугового мероприятия является бесплатным и определено максимальное число посетителей мероприятия);

- состояние алкогольного, наркотического опьянения посетителя.

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

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

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

Для приобретения возможности получить муниципальную услугу необходимо совершить следующие действия:

* Присутствовать на мероприятиях (как платных, так и бесплатных)
* Лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, в рабочее время в муниципальное бюджетное учреждение сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, находящееся по адресу: Мурманская обл., Терский район, с. Варзуга, ул. Никольская, д. 15., телефон 8 (815 59) 6-25-67.

Или по месту проведения мероприятия.

- Персонал (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы посетителей по существу или указать тех специалистов, которые могут помочь обратившемуся и дать разъяснения.

- Персонал (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, применять меры принуждения и насилия к посетителям или участникам мероприятий.

- На время проведения культурно- досуговых мероприятий должно быть обеспечено дежурство работников учреждения в целях соблюдения пожарной безопасности и своевременного оповещения о пожаре.

- При возникновении пожара работники учреждения должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста, людей пожилого возраста.

- Сотрудники учреждения, лично взаимодействующие с посетителями, должны проходить флюорографическое обследование не реже одного раза в год.

**7.3. Требования к прочим аспектам деятельности:**

- Учреждение, оказывающее услугу/ работу, обязано информировать занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним детям) о планируемых разовых мероприятиях (клубных вечерах, выступлениях, концертах и иных мероприятиях) не позднее, чем **за неделю** до проведения таких мероприятий.

- Учреждение не должно препятствовать посетителям покинуть мероприятие ранее времени его окончания без объяснения причин.

-За час до начала культурно- досугового мероприятия полы в залах, коридорах, холле здания должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов.

-Учреждение должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей.

- При организации новогодней ёлки учреждение не должно устанавливать ёлку в проходах и около выходов из помещений. Ёлка должна быть установлена на устойчивом основании.

- Учреждение при проведении ремонтных работ должно использовать сертифицированные стройматериалы, лаки, краски, не представляющие вреда для здоровья сотрудников и посетителей.

- Учреждение, оказывающее услугу/ работу, не должно проводить массовые мероприятия в случаях неисправности электрооборудования.

**7.4. Информационное сопровождение деятельности учреждения**

Информация о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступно населению. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп.)

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

Потребитель вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах и стандартах качества предоставления услуг.

МБУ СДК с.п. Варзуга обязано информировать жителей и гостей сельского поселения Варзуга о предоставляемых услугах, в том числе о предстоящем культурно- досуговом мероприятии (информационные стенды, афиша, объявления в газете «Терский берег», в сети ИНТЕРНЕТ и др.) с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия, ценовой доступности и возможности посещения мероприятия всеми желающими, контактного телефона для справок.

Руководитель учреждения несёт ответственность за сбор и обработку, достоверность статистической, аналитической, методической и иной информации по функционированию и развитию учреждения.

Контактная информация об учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Учреждения <http://sdkvarsuga.>

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.

**7.5. Срок оказания муниципальной услуги (работы):**

Муниципальная услуга, которая носит массовый характер, находится на рекламных щитах по сельскому поселению, на стендах в учреждении, на сайте учреждения и администрации сельского поселения, в СМИ.

Информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей Муниципальной услуги (включая обращение по электронной почте [**sdkvarsuga@yandex.ru**](mailto:sdkvarsuga@yandex.ru)) в учреждение.

Информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Информирование получателей Муниципальной услуги о порядке её предоставления осуществляется работниками услуги МБУ СДК с.п. Варзуга (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 телефонный 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.

Административные процедуры не более 30 дней.

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

**предоставление услуги (выполнения работы)** может быть приостановлено в случае внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в которых осуществляется предоставление услуги;

**отказа в оказании муниципальной услуги (выполнения работы):**

* непредставление документов, дающих право на получение услуги;
* обращение за получением услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения посетителями;
* отсутствие свободных мест помещения;
* нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
* нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.).
* несоблюдение потребителем услуги условий договора, заключенного с учреждением.
* форс-мажорные обстоятельства в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

**7.7. 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).

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

1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальной услуги (работы) **«Создание концертов и концертных программ»** могут граждане, не получившие услугу/работу или получившие услугу/работу низкого качества. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг/работ, имеется **Журнал отзывов, замечаний и предложений**, который находится в доступном для потребителей месте.

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

1) Указание на нарушение требований стандарта **сотруднику муниципального учреждения** с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

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

2) Жалоба на нарушение требований стандарта **руководителю** муниципального учреждения(в его отсутствие заместителю).

- При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное бюджетное учреждение не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

- Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения может быть осуществлено **не позднее 3 дней** после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

- Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя (провести служебное расследование, устранить нарушение, применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, уведомить заявителя о предпринятых мерах и принести ему извинения);

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам (**не позднее 3 дней** после установления заявителем факта нарушения требований стандарта), а также по иным причинам.

- В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципальное учреждение должно **в трехдневный срок** предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

- В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

- Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

3) Жалоба на нарушение требований стандарта **в администрацию** сельского поселения Варзуга.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в сельского поселения Варзуга.

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

- 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.

- По результатам проверочных действий администрация сельского поселения Варзуга: 1) готовит соответствующий акт проверки учреждения, оказывающего услугу и допустившего нарушение стандарта; 2) обеспечивает применение мер ответственности к учреждению, его руководителю.

- Администрация сельского поселения Варзуга направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

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

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

в) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу/работу, и отдельных сотрудников данной организации;

г) принесение от имени ответственного лица администрации сельского поселения Варзуга извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

4) Обращение **в суд.**

Заявитель вправе обжаловать действия администрации по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом **в судебном порядке**.

**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 с ограничением возрастным.

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

8.3. Иные требования:

* ограничения по возрасту;
* платные и бесплатные мероприятия.

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

Контроль деятельности учреждения, предоставляющего услугу/ выполняющего работу,осуществляется путём внутренней (собственной) и внешней систем контроля.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля деятельности творческих коллективов, клубных формирований и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг/работ в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга государственным стандартам и стандартам муниципального образования, др. нормативным документам. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителем и подразделяется на: 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг/ работ); 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведённого мероприятия); 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг/работ анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссии по служебному расследованию и принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет уполномоченный на то орган муниципального образования (администрация сельского поселения Варзуга) на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг/работ стандартам качества, Роспотребнадзора, службы государственного пожарного надзора по Терскому району.

Внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества предоставляемых услуг/работ осуществляется путём: проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период, анализа отчётной документации, анализа обращений и жалоб граждан, проведения контрольных мероприятий, в том числе проверок.

- Проверка деятельности учреждения по решению администрации сельского поселения Варзуга проводится не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

- Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о её проведении.

- Регулярная проверка проводится в присутствии руководителя учреждения (его заместителя).

- В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения требованиям настоящего стандарта.

- По результатам проверки руководителю проверенного муниципального учреждения выдается акт (справка) проверки с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия, с целью устранения выявленных нарушений Стандарта качества оказываемой муниципальной услуги.

**10**. **Ответственность за качество оказания муниципальной услуги (выполнения работы)** (Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги)**:**

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.

Ответственность **руководителя** МБУ СДК с.п. Варзуга за нарушение требований стандарта

- К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель муниципального бюджетного учреждения по результатам установления факта нарушения требований стандарта, в результате проверочных действий администрации сельского поселения Варзуга или судебного решения.

- Меры ответственности за нарушение требований стандарта: замечание, выговор,увольнение (в т.ч. за повторное невыполнение рекомендаций в течение года, указанных в актах проверки по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки (в соответствии со ст. 192 Главы 30 Трудового кодекса Российской Федерации).

- Руководителю учреждения, в отношении которого применяется дисциплинарное взыскание, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за качество предоставляемых услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение требований до всех сотрудников учреждения, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществлять руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

За качество проводимых мероприятий, повышение квалификации специалистов, организацию и обобщение передового опыта несёт ответственность методист учреждения. Также на методиста возлагается ответственность за качество предоставляемых услуг учреждением во время отсутствия директора.

За качество проводимых мероприятий, организацию работы творческих коллективов, любительских объединений персонально несут ответственность ответственные специалисты МБУ СДК с.п. Варзуга.

**11.** **Отчётность**

Контроль исполнения муниципального задания осуществляется главным распорядителем бюджетных средств – администрацией сельского поселения Варзуга, которая устанавливает сроки и периодичность отчётности при утверждении муниципального задания на очередной финансовый год, но не реже 1 раза в квартал.

**Ежеквартально** исполнитель муниципального задания представляет главному распорядителю бюджетных средств оперативную информацию об исполнении муниципального задания.

По итогам финансового года МБУ СДК с.п. Варзуга предоставляет финансовый отчёт, отчёт по форме 7-НК, сведения об учреждениях культурно – досугового типа, текстовой аналитический отчёт о работе культурно – досуговых учреждений, отчёт народного (образцового) коллектива, дополнительно предоставляются сведения о любительских объединениях и клубах по интересах, сведения о клубных формированиях, сведения о мастерах изобразительного и декоративно- прикладного творчества.

По итогам финансового года МБУ СДК с.п. Варзуга предоставляет отчёт об исполнении муниципального задания, который содержит следующую информацию: 1) подробную пояснительную записку о результатах выполнения муниципального задания; 2) результаты выполнения муниципального задания, характеристику фактических и запланированных на соответствующий период показателей, в том числе объёмы денежных средств в разрезе источников; 3) характеристику факторов, повлиявших на отклонение фактических результатов выполнения задания; 4) характеристику перспектив выполнения задания в соответствии с утверждёнными объёмами задания и стандартом оказания муниципальных услуг.

В течение года предоставляются отчёты разового характера по запросам (по направлениям деятельности и т.д.).

До 1 декабря отчётного года руководителем учреждения предоставляется перспективный план мероприятий на следующий год.

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

**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.

**Качественное оказание услуг/работ в сфере культуры должно:**

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения;

2) способствовать:

а) поднятию жизненного тонуса населения;

б) мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций;

в) развитию творческих начал у населения;

г) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

**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.

**Требования социальной адресностидолжны 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.

**Показатели, характеризующие качество предоставления услуг/работ.**

Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

1. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;
2. условия размещения и режим работы учреждения культуры;
3. наличие специального технического оснащения учреждения культуры;
4. укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;
5. наличие требований к технологии оказания услуги/работы в области культуры;
6. наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг/работ в области культуры;
7. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг/работ Стандарту.

**Показатели социальной эффективности деятельности учреждения:**

1) количество посетителей культурно-досугового учреждения (КДУ), чел. и изменение их численности по сравнению с прошлым годом, % ;

2) охват населения услугами КДУ, % посетителей КДУ от общей численности жителей обслуживаемой территории;

3) число клубных формирований, ед. и изменение (рост, снижение) числа участников клубных формирований по сравнению с прошлым годом, %;

4) доля новых форм культурного обслуживания посетителей КДУ в общем количестве предоставляемых профильных услуг.

**Показатели экономической эффективности деятельности учреждения:**

1) средняя цена одного посещения КДУ, руб. (расчет по поступлениям от основной деятельности) и в % от минимальной заработной платы;

2) себестоимость одного посещения КДУ, руб. и его изменение (рост, снижение) по сравнению с прошлым годом, %;

3) удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости посещений КДУ за год, %;

4) средняя зарплата работника КДУ, руб./мес. и её уровень по сравнению со среднемесячной заработной платой в регионе, %.

- Учреждение должно обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление услуг в сфере своей деятельности с учетом потребностей населения в тех или иных видах услуг, по доступным для большей части населения ценам.

- Организация мероприятий МБУ СДК с.п. Варзуга должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, о ценовой доступности и возможности посетить мероприятие всеми желающими.

- Качество услуг, связанное с образованием работников учреждений, должно обеспечивать дальнейшее повышение их профессионального уровня, получение работниками почетных званий и способствовать проявлению талантов.

- Учреждение должно создать необходимые условия для выявления, становления и развития талантов, должно способствовать выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях. Участие во всевозможных конкурсах и фестивалях обеспечивает возможность дальнейшего развития их творческого потенциала.

- Содействие в развитии интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок. - Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга, оценивается количеством получателей услуг и количеством проведенных мероприятий за год.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Индикаторы качества бюджетной услуги «Создание концертов и концертных программ»** | **Значение индикатора, единица измерения** |
| 1 | Количество культурно-досуговых мероприятий в % отношении по сравнении с предыдущим годом | Не менее 98% |
| 2 | Количество посещений культурно-досуговых мероприятий в % отношении по сравнении с предыдущим годом | Не менее 96% |
| 3 | Количество концертов и концертных и зрелищных программ в % отношении по сравнении с предыдущим годом | Не менее 98% |
| 4 | Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий | не менее 5 направлений для учреждения |
| 5 | Повышение уровня удовлетворённости населения муниципального образования сельского поселения Варзуга качеством предоставления муниципальных услуг в сфере культуры | 82,5% |
| 6 | Наличие сайта в сети Интернет | Сайт в сети Интернет |
| 7 | Соответствие качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества | Услуга соответствует стандартам качества |

Приложение № 2

к постановлению администрации

МО СП Варзуга от 15.11.2017г. № 60

**Стандарт качества предоставления (выполнения) муниципальной работы**

**««Организация мероприятий»**

**I. Общие положения**

**1. Наименование муниципальной услуги (работы):** «Организация мероприятий».

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

Разработчиком Стандарта и главным распорядителем средств бюджета муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, в компетенцию которого входит организация досуга населения, является Администрация муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района.

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

Учреждением, в отношении которого применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы) является Муниципальное бюджетное сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района (далее - Учреждение)

**4. Термины и определения:**

В использовании настоящего стандарта применяются следующие термины и определения:

**Муниципальная услуга (работа):**

а) услуга (работа), оказываемая получателям муниципальных услуг (работ) бюджетным учреждением за счет средств бюджета муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района;

б) деятельность органов местного самоуправления, осуществляемая в рамках их компетенции и ответственности, результаты которой имеют материальное и нематериальное выражения, реализуются и потребляются в процессе и (или) вследствие осуществления этой деятельности;

**услуга** – это результат деятельности учреждения в интересах определенного физического (юридического) лица – получателя услуги;

**работа** – это результат деятельности учреждения в интересах неопределенного количества лиц или общества в целом (создание театральной постановки, организация выставок и соревнований, благоустройство территории).

**Получатель муниципальной услуги (выполняемой работы)** – население муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, граждане, имеющие желание и возможность посещать учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих способностей.

**Предоставление муниципальной услуги** **(выполнение работы)** - действия, направленные на удовлетворение общественных потребностей получателей муниципальной услуги (работы), которые предпринимаются по поручению (заказу) органов местного самоуправления и оплачиваются за счет средств бюджета сельское поселение Варзуга Терского района.

**Стандарт качества предоставления бюджетной услуги**  **(работы)** - обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах получателей муниципальной услуги (работы), минимальные требования к оказанию услуги (выполнению работы), включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги (работы) с точки зрения ее получателя.

**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.

**Качество предоставления муниципальной услуги (работы)** – степень соответствия муниципальной услуги (работы) установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг (работ), для получателей муниципальных услуг (работ).

**Учреждение клубного типа** – учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно- массовых мероприятий, организация творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

Предметом стандарта являются взаимоотношения получателя услуги/ работы и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу), возникающие в процессе оказания и (или) потребления результатов муниципальной услуги (выполнение работы).

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

Конституция Российской Федерации;

[Конвенция](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/gn-pravo/q7o.htm) о правах ребенка, ратифицированная Россией 20.11.1989;

Гражданский [кодекс](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/ea-pravila/n7b.htm) Российской Федерации;

Трудовым кодексом Российской Федерации;

Бюджетным кодексом Российской Федерации;

Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 09.09.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, «Об организации представления государственных и муниципальных услуг»;

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»

Федеральный [закон](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/hj-postanovlenija/d8w.htm) от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»

Федеральный закон РФ от 08.07.2006 г. № 152 «О персональных данных», (в ред. от 04.06.2014);

Постановление Правительства Российской Федерации от 03.03.2012г. № 186 «О федеральной целевой программе - Культура России 2012-2018гг.»;

Правила противопожарного режима в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2012 г. № 390);

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;

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»)

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»

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)

Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»

Устав Муниципального бюджетного учреждения сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района

Иные нормативные правовые акты Мурманской области, Комитета по культуре Мурманской области, нормативные правовые акты муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района.

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

1. Количество культурно – досуговых мероприятий.

2. Количество посетителей мероприятий

3. Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий

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

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуги/ работы населению в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга, являются:

* наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;
* условия размещения и режим работы учреждения культуры;
* ресурсное обеспечение учреждения (здания, помещения, мебель, техническое оснащение, инструменты, специальное оборудование и т.д.);
* укомплектованность учреждения культуры персоналом, в т.ч. 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 /работы**

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

1.1. Оказание муниципальной работы «Организация мероприятий» включает:   
- организация, подготовка и проведение зрелищных мероприятий

Срок предоставления услуги (работы): **С 1 января 2018 г. по 31 декабря 2018 г.**

**Содержание:**

-организация культурно-массовых мероприятий, посвящённых государственным праздникам (День Победы, День защитника Отечества, Международный женский день, День молодёжи, День матери, Новый год);

- организация традиционных сельских массовых мероприятий: местных праздников, концертно - зрелищных мероприятий (День с. Варзуга, с. Чаваньга, с. Кузомень, с. Чапома, День рыбака, Праздник цветов);

- организация мероприятий по патриотическому воспитанию молодёжи (День призывника, вручение паспортов, митинги и концерты, посвящённые Дню воина- интернационалиста, Дню Защитника Отечества, Дню памяти и скорби, Дню Победы и т.п.);

- организация народных гуляний, календарных народных праздников, фестивалей, митингов, акций, парадов и др. (Новогоднее гуляние, Рождественские праздники, «Масленица», «Проводы зимы», «Рыбья морда» и т.п.);

- организация культурно - досуговых и просветительских мероприятий: конкурсов, фестивалей, концертов, спектаклей, конкурсно -познавательных программ, музыкально –литературных вечеров и т.п. (фестивали семейного творчества, фестивали танца, конкурсы частушек, ежегодные отчётные концерты творческих коллективов, музыкальные гостиные и т.п.);

- организация мероприятий для детей и молодёжи, проведение декады «SOS!» (открытие и закрытие детских и молодёжных творческих сезонов, фестивали, спектакли, конкурсы);

- организация мероприятий по сохранению, возрождению и развитию традиционной поморской культуры (выставки, ярмарки народного творчества, мастер-классы, фестивали, праздники);

- организация работы с инвалидами и пожилыми людьми (вечера отдыха, конкурсные программы, вечера –огоньки, ретро-вечера);

- обслуживание жителей и гостей МО СП Варзуга в период посещения культурно - досуговых мероприятий (обеспечение помещением, коммунальными услугами, обеспечение безопасности).

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 Учреждением 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 могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с «Положением о предоставлении платных услуг Муниципального бюджетного учреждения сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района» .

1.6. Получатели услуги /потребители/: – жители муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, иные лица, на­ходящиеся на территории сельское поселение Варзуга Терского района, имеющие желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения; развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках культурно - досуговой деятельности.

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

Результатом исполнения муниципальной услуги является:

* успешное оказание услуги «Организация мероприятий» различным социальным группам населения;
* успешное проведение массовых мероприятий с участием профессиональных и самодеятельных творческих коллективов, солистов, мастеров культуры и искусства.
* результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

**Доступность муниципальной услуги (работы)**  для населения обеспечивается следующими факторами:

* 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
* рациональным **размещением сети** культурно- досуговых учреждений, учитывающим социальные нормы и нормативы обеспеченности населения учреждениями культурно- досугового типа, одобренные распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 г. № 1063-р

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Численность населения в населенном пункте | Единица измерения | Количественная величина |
| До 500 чел. | Зрительских мест | 50-150 |
| От 500 до 1000 чел. | Зрительских мест | 150-200 |
| От 1 тыс. до 3 тыс. чел. | Зрительских мест на 1 тыс. жителей | 150 |
| От 3 тыс. до 10 тыс. чел. | Зрительских мест на 1 тыс. жителей | 100 |

МБУ СДК с.п. Варзуга необходимо обеспечить работу по организации массовых- мероприятий как в зданиях МБУ СДК, так и СК с. Кузомень, СК с. Чапома, СК с. Чаваньга. Рекомендуется осуществлять выезды с концертными программами в отдалённые села Терского берега.

**3. Документы, регламентирующие деятельность МБУ СДК с.п. Варзуга:**

- Решение собственника о создании учреждения: распоряжение главы муниципального образования сельское поселение Варзуга от 18.12.2006 г. № 41

- 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, задачи и виды деятельности учреждения;

4) права и обязанности учреждения, его ответственность;

5) имущество и финансовые средства учреждения;

6) управление учреждением;

7) трудовые отношения;

8) реорганизации и ликвидации учреждения, изменение устава.

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

- Штатное расписание;

- План финансово-хозяйственной деятельности учреждения

**Локальными** актами учреждения являются:

- Коллективный договор

- Правила внутреннего трудового распорядка

- Должностные инструкции

- Положения об оплате труда работников МБУ СДК МО СП Варзуга

- Положение о платных услугах

- Документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности

**Организационно-распорядительными** документами являются:

- планы и отчеты учреждения

- протоколы, постановления, решения

- приказы, распоряжения, указания

- аттестационные документы

- бухгалтерские документы

- кадровые документы

- журнал учета работы учреждения

- журнал учета работы любительских формирований

- докладные записки, справки, переписка.

- **Прочие документы** МБУ СДК с.п. Варзуга: правила, инструкции, методические рекомендации по работе с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения.

- **Государственные стандарты и настоящий Стандарт** должны составлять нормативную основу практической работы в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга.

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:**

* 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.
* 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.

1. Культурно - досуговые учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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

3. Помещения, предоставляемые для организации занятий и проведения мероприятий МБУ СДК с.п. Варзуга, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида. Все помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности.

4. В здании учреждения культурно- досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

- театральные и зрительные залы;

- фойе;

- репетиционные помещения;

- вспомогательные (служебные) помещения;

- технические помещения.

**4.3. Требования к зданиям**, в которых оказывается услуга (выполняется работа), и к прилегающей территории:

- В зимнее время подходы к зданиям, в которых проводятся мероприятия, должны быть очищены от снега и льда.

- В темное время суток подходы к зданиям, в которых проводятся мероприятия, должны быть освещены.

- Около зданий, в которых проводятся мероприятия, должна располагаться автомобильная парковка не менее чем на 10 мест.

-Учреждение, оказывающее услугу (работу), должно убирать мусор с прилегающей к зданиям территории.

- Организация, оказывающая услугу (выполняющая работу), должна обеспечить в зданиях, в которых проводятся мероприятия, наличие не менее одного охранника (вахтёра), следящего за соблюдением общественного порядка, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

- Сотрудники учреждения, ответственные за соблюдение общественного порядка, должны незамедлительно реагировать на обращения занимающихся и посетителей, связанные с нарушением иными лицами общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений со стороны данных лиц.

- Фойе зданий, в которых проводятся занятия клубных формирований, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 5 сидячими местами.

- Здания, в которых проводятся мероприятия, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

- Входы в санузлы и туалетные комнаты не должны располагаться напротив входа в помещения для занятий или в непосредственной близости от них.

- В туалетных комнатах постоянно должны быть урны, туалетная бумага, средствадля мытья рук.

- При наличии в зданиях специально отведенных мест для курения - данные места должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

- Учреждение, оказывающее услугу (выполняющее работу), должно обеспечить в помещениях свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы на балкон, чердак). Проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными. Двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры.

- Учреждение, оказывающее услугу (работу), не должно проводить мероприятия в случае неисправности электрооборудования.

**4.4. Требования к помещениям,** в которых оказывается услуга (выполняется работа):

- В помещениях, в которых проводятся массовые мероприятия, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

- Помещения, в которых проводятся массовые мероприятия, должны быть укомплектованы огнетушителями, схемами эвакуационных выходов*.*

-Учреждение должно обеспечить наличие медицинской аптечки в здании, в котором проводятся массовые мероприятия. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

- Ежедневно полы в помещениях, коридорах, холле должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

- Учреждение должно обеспечить отсутствие в помещениях, в которых проводятся мероприятия, ползающих насекомых и мелких грызунов.

**-** Все помещения, используемые для предоставления услуги, должны размещаться в наземных этажах зданий, если в организации концерта или др. мероприятия принимают участие несовершеннолетние.

- 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.).

- 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, схемами эвакуационных выходов и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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

- 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;

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

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

- 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, мылящие 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.

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

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

- 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.

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

- 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.

**4.5. Требования к сценам, концертным площадкам, зрительным залам**

а) **Сцена** должна обеспечивать показ спектаклей, представлений, концертов.

- Поверхность сцены должна быть гладкой и ровной: не должно быть щелей, прибитых реек, выбоин, торчащих гвоздей и других выступающих предметов.

- Пол сцены моется после каждого мероприятия, но не реже 1 раза в неделю.

- Антрактный занавес может иметь ручное (при нагрузке не более 300 кг) и механическое управление. Для сценических целей рекомендуется применять стальные канаты. Кулисы сцены должны быть прочно закреплены.

- Загромождение предметами закулисной части сцены не допускается.

- При монтаже декораций проводить тщательный осмотр планшета сцены и всего декорационного оформления, не допускать эксплуатации оборудования без соответствующего разрешения.

- Во время концертов и спектаклей установить строгий контроль за состоянием планшета сцены. Обеспечить нормальную работу санитарно- технического оборудования, особенно вентиляции.

- Осуществлять регулярную проверку систем энерго- и теплоснабжения зданий, вентиляции, пожарной безопасности и сигнализации, сценического оборудования, подъёмных механизмов, крепления подвески осветительных люстр, кулис и т.п.

- При работе на сцене, на концертных площадках обеспечить чёткое выполнение коллективами и исполнителями соблюдения правил техники безопасности и пожарной безопасности, своих должностных обязанностей.

б) **Открытые концертные площадки** и сцены должны иметь ограждение.

в) В **зрительном зале** расстояние между передней гранью кресел первого ряда партера до барьера, ограждающего оркестр или ограждения просцениума должно быть не менее 0,9м.

- Кресла в зрительном зале должны быть прочно прикреплены к полу. Неприкреплённые к полу кресла допускаются только в клубах вместительностью до 200 человек. Устанавливать приставные стулья в проходах запрещается.

- Пол в зрительном зале должен быть ровным, без выбоин и порогов в дверных проёмах.

- Зрителям запрещается стоять в проходах и у дверей зрительного зала.

- Влажную уборку зрительного зала производить после каждого мероприятия.

- Не допускать в зрительных залах установку дополнительных стульев, кресел, не загромождать пути эвакуации.

- В помещениях, где проводятся массовые мероприятия, должны быть планы эвакуации и знаки пожарной безопасности.

- Проводить регулярное обучение персонала правилам техники безопасности. Проводить инструктаж новых сотрудников в обязательном порядке.

- Оборудовать здания и помещений, где проводятся массовые мероприятия, автоматической пожарной сигнализацией и установками пожаротушения.

- Соблюдать порядок и дисциплину при эксплуатации оборудования и транспортных средств. К работе с оборудованием допускать лиц, владеющих необходимыми техническими знаниями и навыками.

- Обеспечить здания, в которых проводятся массовые мероприятия, противопожарным водоснабжением, стационарными насосами, пожарными резервуарами и водопроводами.

- Установить порядок строжайшего соблюдения правил безопасности при проведении ремонтных и строительно –монтажных работ с применением открытого огня, особенно электрогазосварочных. Проводить тщательный осмотр мест до и после проведения таких работ. Запретить допуск к огневым работам лиц, не имеющих квалификационных удостоверений и не прошедших пожарно – технического минимума.

- В праздничные дни и в период проведения мероприятий установить в нерабочее и ночное время дежурство ответственных лиц, на которых возложить осуществление контроля за состоянием охраны и пожарной безопасности.

- Усилить контроль за местами проведения праздников новогодней ёлки. При проведении новогодней ёлки и других праздников назначаются ответственные лица за организацию и проведение фейерверков с соблюдением всех правил техники безопасности.

**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, туалетных комнатах ,вспомогательных (служебных) помещениях и др.:

а) систему освещения;

б) систему приточно-вытяжной вентиляции;

3) технические помещения:

а) микшерские пульты;

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, руководители самодеятельных коллективов, концертмейстеры, дирижеры, 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, администраторы, 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 максимальную вежливость, внимание, терпение, гуманность и доброжелательность, уметь своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

**7.** **Требования к технологии оказания муниципальной услуги (выполнения работы)** (особенности процесса оказания услуги (выполнения работы): сроки, объёмы и т.п.)**:**

- Муниципальное бюджетное учреждение сельский Дом Культуры муниципального образования сельского поселения Варзуга является общедоступным культурным центром для населения сельского поселения Варзуга.

-Муниципальная работа /услуга **«Организация мероприятий»** оказывается населению независимо от пола, расы, национальности, гражданства, происхождения, социального статуса, имущественного положения.

- Муниципальная работа/ услуга **«Организация мероприятий»** может быть бесплатной или платной.

Оплата услуг в сфере организации досуга, проведения культурно-массовых мероприятий определяется **Положением** о платных услугах, утверждаемым руководителем учреждения и согласованным с учредителем.

**7.1. Порядок получения доступа к услуге/работе**

Для посещения культурно - досугового мероприятия, жителям (гостям) сельского поселения Варзуга необходимо совершить следующие действия:

1) В случае, если вход на культурно - досуговое мероприятие платный, приобрести билет на посещение культурно - досугового мероприятия в кассе учреждения или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена, дата и время посещения.

- Учреждение может отказать жителю или гостю сельского поселения Варзуга в продаже билета в случае отсутствия в наличии билетов на посещение культурно - досугового мероприятия на требуемую дату и время или в случае нахождения жителя в нетрезвом или в неадекватном состоянии.

- Отказ в продаже билета учреждением по иным основаниям не допускается.

2) Необходимо лично явиться на место проведения мероприятия (указанное в билете или в анонсе проведения мероприятия) и предъявить билет (в случае, если посещение культурно - досугового мероприятия является платным) сотруднику, отвечающему за допуск на мероприятие посетителей.

**-** При получении услуги (работы) житель или гость городского поселения Умба не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей.

Жителю или гостю сельского поселения Варзуга может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- отсутствие билета, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения (в случае, если посещение культурно - досугового мероприятия является платным);

- отсутствие свободных мест (в случае, если посещение культурно -досугового мероприятия является бесплатным и определено максимальное число посетителей мероприятия);

- состояние алкогольного, наркотического опьянения посетителя.

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

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

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

Для приобретения возможности получить муниципальную услугу необходимо совершить следующие действия:

* Присутствовать на мероприятиях (как платных, так и бесплатных)
* Лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, в рабочее время в муниципальное бюджетное учреждение сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, находящееся по адресу: Мурманская обл., Терский район, с. Варзуга, ул. Никольская, д. 15., телефон 8 (815 59) 6-25-67.

Или по месту проведения мероприятия.

- Персонал (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы посетителей по существу или указать тех специалистов, которые могут помочь обратившемуся и дать разъяснения.

- Персонал (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, применять меры принуждения и насилия к посетителям или участникам мероприятий.

- На время проведения культурно- досуговых мероприятий должно быть обеспечено дежурство работников учреждения в целях соблюдения пожарной безопасности и своевременного оповещения о пожаре.

- При возникновении пожара работники учреждения должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста, людей пожилого возраста.

- Сотрудники учреждения, лично взаимодействующие с посетителями, должны проходить флюорографическое обследование не реже одного раза в год.

**7.3. Требования к прочим аспектам деятельности:**

- Учреждение, оказывающее услугу/ работу, обязано информировать занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним детям) о планируемых разовых мероприятиях (клубных вечерах, выступлениях, концертах и иных мероприятиях) не позднее, чем **за неделю** до проведения таких мероприятий.

- Учреждение не должно препятствовать посетителям покинуть мероприятие ранее времени его окончания без объяснения причин.

-За час до начала культурно- досугового мероприятия полы в залах, коридорах, холле здания должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов.

-Учреждение должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей.

- При организации новогодней ёлки учреждение не должно устанавливать ёлку в проходах и около выходов из помещений. Ёлка должна быть установлена на устойчивом основании.

- Учреждение при проведении ремонтных работ должно использовать сертифицированные стройматериалы, лаки, краски, не представляющие вреда для здоровья сотрудников и посетителей.

- Учреждение, оказывающее услугу/ работу, не должно проводить массовые мероприятия в случаях неисправности электрооборудования.

**7.4. Информационное сопровождение деятельности учреждения**

Информация о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступно населению. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп.)

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

Потребитель вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах и стандартах качества предоставления услуг.

МБУ СДК с.п. Варзуга обязано информировать жителей и гостей сельского поселения Варзуга о предоставляемых услугах, в том числе о предстоящем культурно- досуговом мероприятии (информационные стенды, афиша, объявления в газете «Терский берег», в сети ИНТЕРНЕТ и др.) с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия, ценовой доступности и возможности посещения мероприятия всеми желающими, контактного телефона для справок.

Руководитель учреждения несёт ответственность за сбор и обработку, достоверность статистической, аналитической, методической и иной информации по функционированию и развитию учреждения.

Контактная информация об учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Учреждения [http://sdkvarsuga](https://mail.yandex.ru/re.jsx?h=a,3BQFLnb-7HvXywfcZzVE9g&l=aHR0cDovL3Nka3ZhcnN1Z2EuY29weWxlbmNvLmNvbS8)

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.

**7.5. Срок оказания муниципальной услуги (работы):**

Муниципальная услуга, которая носит массовый характер, находится на рекламных щитах по сельскому поселению, на стендах в учреждении, на сайте учреждения и администрации сельского поселения, в СМИ.

Информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей Муниципальной услуги (включая обращение по электронной почте [**sdkvarsuga@yandex.ru**](mailto:sdkvarsuga@yandex.ru)) в учреждение.

Информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Информирование получателей Муниципальной услуги о порядке её предоставления осуществляется работниками услуги МБУ СДК с.п. Варзуга (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 телефонный 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.

Административные процедуры не более 30 дней.

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

**предоставление услуги может быть приостановлено** в случае внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в которых осуществляется предоставление услуги.

**отказа в оказании муниципальной услуги (выполнения работы):**

* непредставление документов, дающих право на получение услуги;
* обращение за получением услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения посетителями;
* отсутствие свободных мест помещения;
* нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
* нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.).
* несоблюдение потребителем услуги условий договора, заключенного с учреждением.
* форс-мажорные обстоятельства в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

**7.7. 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).

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

1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальной услуги (работы) **«Организация мероприятий»** могут граждане, не получившие услугу/работу или получившие услугу/работу низкого качества. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг/работ, имеется **Журнал отзывов, замечаний и предложений**, который находится в доступном для потребителей месте.

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

1) Указание на нарушение требований стандарта **сотруднику муниципального учреждения** с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

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

2) Жалоба на нарушение требований стандарта **руководителю** муниципального учреждения(в его отсутствие заместителю).

- При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное бюджетное учреждение не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

- Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения может быть осуществлено **не позднее 3 дней** после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

- Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя (провести служебное расследование, устранить нарушение, применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, уведомить заявителя о предпринятых мерах и принести ему извинения);

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам (**не позднее 3 дней** после установления заявителем факта нарушения требований стандарта), а также по иным причинам.

- В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципальное учреждение должно **в трехдневный срок** предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

- В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

- Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

3) Жалоба на нарушение требований стандарта **в администрацию** сельского поселения Варзуга.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в сельского поселения Варзуга.

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

- 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.

- По результатам проверочных действий администрация сельского поселения Варзуга: 1) готовит соответствующий акт проверки учреждения, оказывающего услугу и допустившего нарушение стандарта; 2) обеспечивает применение мер ответственности к учреждению, его руководителю.

- Администрация сельского поселения Варзуга направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

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

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

в) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу/работу, и отдельных сотрудников данной организации;

г) принесение от имени ответственного лица администрации сельского поселения Варзуга извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

4) Обращение **в суд.**

Заявитель вправе обжаловать действия администрации по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом **в судебном порядке**.

**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 с ограничением возрастным.

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

8.3. Иные требования:

* ограничения по возрасту;
* платные и бесплатные мероприятия.

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

Контроль деятельности учреждения, предоставляющего услугу/ выполняющего работу,осуществляется путём внутренней (собственной) и внешней систем контроля.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля деятельности творческих коллективов, клубных формирований и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг/работ в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга государственным стандартам и стандартам муниципального образования, др. нормативным документам. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителем и подразделяется на: 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг/ работ); 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведённого мероприятия); 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг/работ анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссии по служебному расследованию и принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет уполномоченный на то орган муниципального образования (администрация сельского поселения Варзуга) на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг/работ стандартам качества, Роспотребнадзора, службы государственного пожарного надзора по Терскому району.

Внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества предоставляемых услуг/работ осуществляется путём: проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период, анализа отчётной документации, анализа обращений и жалоб граждан, проведения контрольных мероприятий, в том числе проверок.

- Проверка деятельности учреждения по решению администрации сельского поселения Варзуга проводится не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

- Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о её проведении.

- Регулярная проверка проводится в присутствии руководителя учреждения (его заместителя).

- В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения требованиям настоящего стандарта.

- По результатам проверки руководителю проверенного муниципального учреждения выдается акт (справка) проверки с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия, с целью устранения выявленных нарушений Стандарта качества оказываемой муниципальной услуги.

**10**. **Ответственность за качество оказания муниципальной услуги (выполнения работы)** (Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги)**:**

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.

Ответственность **руководителя** МБУ СДК с.п. Варзуга за нарушение требований стандарта

- К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель муниципального бюджетного учреждения по результатам установления факта нарушения требований стандарта, в результате проверочных действий администрации сельского поселения Варзуга или судебного решения.

- Меры ответственности за нарушение требований стандарта: замечание, выговор,увольнение (в т.ч. за повторное невыполнение рекомендаций в течение года, указанных в актах проверки по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки (в соответствии со ст. 192 Главы 30 Трудового кодекса Российской Федерации).

- Руководителю учреждения, в отношении которого применяется дисциплинарное взыскание, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за качество предоставляемых услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение требований до всех сотрудников учреждения, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществлять руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

За качество проводимых мероприятий, повышение квалификации специалистов, организацию и обобщение передового опыта несёт ответственность методист учреждения. Также на методиста возлагается ответственность за качество предоставляемых услуг учреждением во время отсутствия директора.

За качество проводимых мероприятий, организацию работы творческих коллективов, любительских объединений персонально несут ответственность ответственные специалисты МБУ СДК с.п. Варзуга.

**11.** **Отчётность**

Контроль исполнения муниципального задания осуществляется главным распорядителем бюджетных средств – администрацией сельского поселения Варзуга, которая устанавливает сроки и периодичность отчётности при утверждении муниципального задания на очередной финансовый год, но не реже 1 раза в квартал.

**Ежеквартально** исполнитель муниципального задания представляет главному распорядителю бюджетных средств оперативную информацию об исполнении муниципального задания.

По итогам финансового года МБУ СДК с.п. Варзуга предоставляет финансовый отчёт, отчёт по форме 7-НК, сведения об учреждениях культурно – досугового типа, текстовой аналитический отчёт о работе культурно – досуговых учреждений, отчёт народного (образцового) коллектива, дополнительно предоставляются сведения о любительских объединениях и клубах по интересах, сведения о клубных формированиях, сведения о мастерах изобразительного и декоративно- прикладного творчества.

По итогам финансового года МБУ СДК с.п. Варзуга предоставляет отчёт об исполнении муниципального задания, который содержит следующую информацию: 1) подробную пояснительную записку о результатах выполнения муниципального задания; 2) результаты выполнения муниципального задания, характеристику фактических и запланированных на соответствующий период показателей, в том числе объёмы денежных средств в разрезе источников; 3) характеристику факторов, повлиявших на отклонение фактических результатов выполнения задания; 4) характеристику перспектив выполнения задания в соответствии с утверждёнными объёмами задания и стандартом оказания муниципальных услуг.

В течение года предоставляются отчёты разового характера по запросам (по направлениям деятельности и т.д.).

До 1 декабря отчётного года руководителем учреждения предоставляется перспективный план мероприятий на следующий год.

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

**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.

**Качественное оказание услуг/работ в сфере культуры должно:**

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения;

2) способствовать:

а) поднятию жизненного тонуса населения;

б) мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций;

в) развитию творческих начал у населения;

г) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

**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.

**Требования социальной адресностидолжны 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.

**Показатели, характеризующие качество предоставления услуг/работ.**

Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

1. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;
2. условия размещения и режим работы учреждения культуры;
3. наличие специального технического оснащения учреждения культуры;
4. укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;
5. наличие требований к технологии оказания услуги/работы в области культуры;
6. наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг/работ в области культуры;
7. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг/работ Стандарту.

**Показатели социальной эффективности деятельности учреждения:**

1) количество посетителей культурно-досугового учреждения (КДУ), чел. и изменение их численности по сравнению с прошлым годом, % ;

2) охват населения услугами КДУ, % посетителей КДУ от общей численности жителей обслуживаемой территории;

3) число клубных формирований, ед. и изменение (рост, снижение) числа участников клубных формирований по сравнению с прошлым годом, %;

4) доля новых форм культурного обслуживания посетителей КДУ в общем количестве предоставляемых профильных услуг.

**Показатели экономической эффективности деятельности учреждения:**

1) средняя цена одного посещения КДУ, руб. (расчет по поступлениям от основной деятельности) и в % от минимальной заработной платы;

2) себестоимость одного посещения КДУ, руб. и его изменение (рост, снижение) по сравнению с прошлым годом, %;

3) удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости посещений КДУ за год, %;

4) средняя зарплата работника КДУ, руб./мес. и её уровень по сравнению со среднемесячной заработной платой в регионе, %.

- Учреждение должно обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление услуг в сфере своей деятельности с учетом потребностей населения в тех или иных видах услуг, по доступным для большей части населения ценам.

- Организация мероприятий МБУ СДК с.п. Варзуга должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, о ценовой доступности и возможности посетить мероприятие всеми желающими.

- Качество услуг, связанное с образованием работников учреждений, должно обеспечивать дальнейшее повышение их профессионального уровня, получение работниками почетных званий и способствовать проявлению талантов.

- Учреждение должно создать необходимые условия для выявления, становления и развития талантов, должно способствовать выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях. Участие во всевозможных конкурсах и фестивалях обеспечивает возможность дальнейшего развития их творческого потенциала.

- Содействие в развитии интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок. - Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга, оценивается количеством получателей услуг и количеством проведенных мероприятий за год.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Индикаторы качества бюджетной услуги «Организация мероприятий»** | **Значение индикатора, единица измерения** |
| 1 | Количество культурно-досуговых мероприятий в % отношении по сравнении с предыдущим годом | Не менее 98% |
| 2 | Количество посещений культурно-досуговых мероприятий в % отношении по сравнении с предыдущим годом | Не менее 96% |
| 3 | Количество платных культурно-досуговых мероприятий в % отношении по сравнении с предыдущим годом | Не менее 98% |
| 4 | Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий | не менее 5 направлений для учреждения |
| 5 | Повышение уровня удовлетворённости населения муниципального образования сельского поселения Варзуга качеством предоставления муниципальных услуг в сфере культуры | 82,5% |
| 6 | Наличие сайта в сети Интернет | Сайт в сети Интернет |
| 7 | Соответствие качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества | Услуга соответствует стандартам качества |

Приложение № 3

к постановлению администрации

МО СП Варзуга от 15.11.2017г. № 60

**Стандарт качества предоставления (выполнения) муниципальной работы**

**«Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры»**

**I. Общие положения**

**1. Наименование муниципальной услуги (работы):** «Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры».

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

Разработчиком Стандарта и главным распорядителем средств бюджета муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, в компетенцию которого входит организация досуга населения, является Администрация муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района.

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

Учреждением, в отношении которого применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы) является Муниципальное бюджетное сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района (далее - Учреждение)

**4. Термины и определения:**

В использовании настоящего стандарта применяются следующие термины и определения:

**Муниципальная услуга (работа):**

а) услуга (работа), оказываемая получателям муниципальных услуг (работ) бюджетным учреждением за счет средств бюджета муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района;

б) деятельность органов местного самоуправления, осуществляемая в рамках их компетенции и ответственности, результаты которой имеют материальное и нематериальное выражения, реализуются и потребляются в процессе и (или) вследствие осуществления этой деятельности;

**услуга** – это результат деятельности учреждения в интересах определенного физического (юридического) лица – получателя услуги;

**работа** – это результат деятельности учреждения в интересах неопределенного количества лиц или общества в целом (создание театральной постановки, организация выставок и соревнований, благоустройство территории).

**Получатель муниципальной услуги (выполняемой работы)** – население муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, граждане, имеющие желание и возможность посещать учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих способностей.

**Предоставление муниципальной услуги** **(выполнение работы)** - действия, направленные на удовлетворение общественных потребностей получателей муниципальной услуги (работы), которые предпринимаются по поручению (заказу) органов местного самоуправления и оплачиваются за счет средств бюджета сельское поселение Варзуга Терского района.

**Стандарт качества предоставления бюджетной услуги**  **(работы)** - обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах получателей муниципальной услуги (работы), минимальные требования к оказанию услуги (выполнению работы), включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги (работы) с точки зрения ее получателя.

**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.

**Качество предоставления муниципальной услуги (работы)** – степень соответствия муниципальной услуги (работы) установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг (работ), для получателей муниципальных услуг (работ).

**Учреждение клубного типа** – учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно- массовых мероприятий, организация творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

Предметом стандарта являются взаимоотношения получателя услуги/ работы и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу), возникающие в процессе оказания и (или) потребления результатов муниципальной услуги (выполнение работы).

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

Конституция Российской Федерации;

[Конвенция](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/gn-pravo/q7o.htm) о правах ребенка, ратифицированная Россией 20.11.1989;

Гражданский [кодекс](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/ea-pravila/n7b.htm) Российской Федерации;

Трудовым кодексом Российской Федерации;

Бюджетным кодексом Российской Федерации;

Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 09.09.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, «Об организации представления государственных и муниципальных услуг»;

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»

Федеральный [закон](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/hj-postanovlenija/d8w.htm) от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»

Федеральный закон РФ от 08.07.2006 г. № 152 «О персональных данных», (в ред. от 04.06.2014);

Постановление Правительства Российской Федерации от 03.03.2012г. № 186 «О федеральной целевой программе - Культура России 2012-2018гг.»;

Правила противопожарного режима в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2012 г. № 390);

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;

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»)

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»

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)

Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»

Устав Муниципального бюджетного учреждения сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района

Иные нормативные правовые акты Мурманской области, Комитета по культуре Мурманской области, нормативные правовые акты муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района.

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

1. Количество культурно –массовых мероприятий.

2. Количество посетителей мероприятий

3. Количество клубных формирований

4. Количество участников клубных формирований и любительских объединений

5. Количество платных мероприятий.

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

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуги/ работы населению в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга, являются:

* наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;
* условия размещения и режим работы учреждения культуры;
* ресурсное обеспечение учреждения (здания, помещения, мебель, техническое оснащение, инструменты, специальное оборудование и т.д.);
* укомплектованность учреждения культуры персоналом, в т.ч. 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 /работы**

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

1.1. Оказание муниципальной работы «Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры» включает:   
- организация, подготовка и проведение мероприятий по выявлению, изучению, сохранению, развитию и популяризации объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры

Срок предоставления услуги (работы): **С 1 января 2018 г. по 31 декабря 2018 г.**

**Содержание:**

- создание и организация работы любительских творческих коллективов, кружков, студий, любительских объединений, клубов по интересам, клубных формирований для развития местного традиционного народного художественного творчества и поморской культуры;

- организация мероприятий по сохранению, возрождению и развитию традиционной поморской культуры: выставки, выставки – ярмарки, экскурсии, мастер-классы, фестивали, занятия, лекции и т.д.;

- организация работы отдела по сохранению и развитию поморских традиционных ремёсел;

- координация работы с народными умельцами, мастерами муниципального образования сельское поселение Варзуга;

- организация работы с социально – незащищёнными слоями населения посёлка (дети, пенсионеры, инвалиды);

- обслуживание жителей и гостей МО СП Варзуга в период посещения занятий и культурно - досуговых мероприятий (обеспечение помещением, коммунальными услугами, обеспечение безопасности).- организация мероприятий по сохранению, возрождению и развитию традиционной поморской культуры (выставки, ярмарки народного творчества, мастер-классы, фестивали, праздники).

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 Учреждением 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 могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с «Положением о предоставлении платных услуг Муниципального бюджетного учреждения сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района» .

1.6. Получатели услуги /потребители/: – жители муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, иные лица, на­ходящиеся на территории сельское поселение Варзуга Терского района, имеющие желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения; развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках культурно - досуговой деятельности.

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

Результатом исполнения муниципальной услуги является:

* успешное оказание услуги «Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры» различным социальным группам населения;
* успешное проведение массовых мероприятий с участием профессиональных и самодеятельных творческих коллективов, солистов, мастеров культуры и искусства.
* результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

**Доступность муниципальной услуги (работы)**  для населения обеспечивается следующими факторами:

* 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.
* рациональным **размещением сети** культурно- досуговых учреждений, учитывающим социальные нормы и нормативы обеспеченности населения учреждениями культурно- досугового типа, одобренные распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 г. № 1063-р

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Численность населения в населенном пункте | Единица измерения | Количественная величина |
| До 500 чел. | Зрительских мест | 50-150 |
| От 500 до 1000 чел. | Зрительских мест | 150-200 |
| От 1 тыс. до 3 тыс. чел. | Зрительских мест на 1 тыс. жителей | 150 |
| От 3 тыс. до 10 тыс. чел. | Зрительских мест на 1 тыс. жителей | 100 |

МБУ СДК с.п. Варзуга необходимо обеспечить работу по организации массовых- мероприятий как в зданиях МБУ СДК, так и СК с. Кузомень, СК с. Чапома, СК с. Чавоньга. Рекомендуется осуществлять выезды с концертными программами в отдалённые села Терского берега.

**3. Документы, регламентирующие деятельность МБУ СДК с.п. Варзуга:**

- Решение собственника о создании учреждения: распоряжение главы муниципального образования сельское поселение Варзуга от 18.12.2006 г. № 41

- 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, задачи и виды деятельности учреждения;

4) права и обязанности учреждения, его ответственность;

5) имущество и финансовые средства учреждения;

6) управление учреждением;

7) трудовые отношения;

8) реорганизации и ликвидации учреждения, изменение устава.

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

- Штатное расписание;

- План финансово-хозяйственной деятельности учреждения

**Локальными** актами учреждения являются:

- Коллективный договор

- Правила внутреннего трудового распорядка

- Должностные инструкции

- Положения об оплате труда работников МБУ СДК МО СП Варзуга

- Положение о платных услугах

- Документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности

**Организационно-распорядительными** документами являются:

- планы и отчеты учреждения

- протоколы, постановления, решения

- приказы, распоряжения, указания

- аттестационные документы

- бухгалтерские документы

- кадровые документы

- журнал учета работы учреждения

- журнал учета работы любительских формирований

- докладные записки, справки, переписка.

- **Прочие документы** МБУ СДК с.п. Варзуга: правила, инструкции, методические рекомендации по работе с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения.

- **Государственные стандарты и настоящий Стандарт** должны составлять нормативную основу практической работы в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга.

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:**

* 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.
* 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.

1. Культурно - досуговые учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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

3. Помещения, предоставляемые для организации занятий и проведения мероприятий МБУ СДК с.п. Варзуга, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида. Все помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности.

4. В здании учреждения культурно- досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

- театральные и зрительные залы;

- фойе;

- репетиционные помещения;

- вспомогательные (служебные) помещения;

- технические помещения.

**4.3. Требования к зданиям**, в которых оказывается услуга (выполняется работа), и к прилегающей территории:

- В зимнее время подходы к зданиям, в которых проводятся мероприятия, должны быть очищены от снега и льда.

- В темное время суток подходы к зданиям, в которых проводятся мероприятия, должны быть освещены.

- Около зданий, в которых проводятся мероприятия, должна располагаться автомобильная парковка не менее чем на 10 мест.

-Учреждение, оказывающее услугу (работу), должно убирать мусор с прилегающей к зданиям территории.

- Организация, оказывающая услугу (выполняющая работу), должна обеспечить в зданиях, в которых проводятся мероприятия, наличие не менее одного охранника (вахтёра), следящего за соблюдением общественного порядка, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

- Сотрудники учреждения, ответственные за соблюдение общественного порядка, должны незамедлительно реагировать на обращения занимающихся и посетителей, связанные с нарушением иными лицами общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений со стороны данных лиц.

- Фойе зданий, в которых проводятся занятия клубных формирований, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 5 сидячими местами.

- Здания, в которых проводятся мероприятия, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

- Входы в санузлы и туалетные комнаты не должны располагаться напротив входа в помещения для занятий или в непосредственной близости от них.

- В туалетных комнатах постоянно должны быть урны, туалетная бумага, средствадля мытья рук.

- При наличии в зданиях специально отведенных мест для курения - данные места должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

- Учреждение, оказывающее услугу (выполняющее работу), должно обеспечить в помещениях свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы на балкон, чердак). Проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными. Двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры.

- Учреждение, оказывающее услугу (работу), не должно проводить мероприятия в случае неисправности электрооборудования.

**4.4. Требования к помещениям,** в которых оказывается услуга (выполняется работа):

- В помещениях, в которых проводятся массовые мероприятия, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

- Помещения, в которых проводятся массовые мероприятия, должны быть укомплектованы огнетушителями, схемами эвакуационных выходов*.*

-Учреждение должно обеспечить наличие медицинской аптечки в здании, в котором проводятся массовые мероприятия. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

- Ежедневно полы в помещениях, коридорах, холле должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

- Учреждение должно обеспечить отсутствие в помещениях, в которых проводятся мероприятия, ползающих насекомых и мелких грызунов.

**-** Все помещения, используемые для предоставления услуги, должны размещаться в наземных этажах зданий, если в организации концерта или др. мероприятия принимают участие несовершеннолетние.

- 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.).

- 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, схемами эвакуационных выходов и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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

- 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;

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

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

- 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, мылящие 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.

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

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

- 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.

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

- 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.

**4.5. Требования к сценам, концертным площадкам, зрительным залам**

а) **Сцена** должна обеспечивать показ спектаклей, представлений, концертов.

- Поверхность сцены должна быть гладкой и ровной: не должно быть щелей, прибитых реек, выбоин, торчащих гвоздей и других выступающих предметов.

- Пол сцены моется после каждого мероприятия, но не реже 1 раза в неделю.

- Антрактный занавес может иметь ручное (при нагрузке не более 300 кг) и механическое управление. Для сценических целей рекомендуется применять стальные канаты. Кулисы сцены должны быть прочно закреплены.

- Загромождение предметами закулисной части сцены не допускается.

- При монтаже декораций проводить тщательный осмотр планшета сцены и всего декорационного оформления, не допускать эксплуатации оборудования без соответствующего разрешения.

- Во время концертов и спектаклей установить строгий контроль за состоянием планшета сцены. Обеспечить нормальную работу санитарно- технического оборудования, особенно вентиляции.

- Осуществлять регулярную проверку систем энерго- и теплоснабжения зданий, вентиляции, пожарной безопасности и сигнализации, сценического оборудования, подъёмных механизмов, крепления подвески осветительных люстр, кулис и т.п.

- При работе на сцене, на концертных площадках обеспечить чёткое выполнение коллективами и исполнителями соблюдения правил техники безопасности и пожарной безопасности, своих должностных обязанностей.

б) **Открытые концертные площадки** и сцены должны иметь ограждение.

в) В **зрительном зале** расстояние между передней гранью кресел первого ряда партера до барьера, ограждающего оркестр или ограждения просцениума должно быть не менее 0,9м.

- Кресла в зрительном зале должны быть прочно прикреплены к полу. Неприкреплённые к полу кресла допускаются только в клубах вместительностью до 200 человек. Устанавливать приставные стулья в проходах запрещается.

- Пол в зрительном зале должен быть ровным, без выбоин и порогов в дверных проёмах.

- Зрителям запрещается стоять в проходах и у дверей зрительного зала.

- Влажную уборку зрительного зала производить после каждого мероприятия.

- Не допускать в зрительных залах установку дополнительных стульев, кресел, не загромождать пути эвакуации.

- В помещениях, где проводятся массовые мероприятия, должны быть планы эвакуации и знаки пожарной безопасности.

- Проводить регулярное обучение персонала правилам техники безопасности. Проводить инструктаж новых сотрудников в обязательном порядке.

- Оборудовать здания и помещений, где проводятся массовые мероприятия, автоматической пожарной сигнализацией и установками пожаротушения.

- Соблюдать порядок и дисциплину при эксплуатации оборудования и транспортных средств. К работе с оборудованием допускать лиц, владеющих необходимыми техническими знаниями и навыками.

- Обеспечить здания, в которых проводятся массовые мероприятия, противопожарным водоснабжением, стационарными насосами, пожарными резервуарами и водопроводами.

- Установить порядок строжайшего соблюдения правил безопасности при проведении ремонтных и строительно –монтажных работ с применением открытого огня, особенно электрогазосварочных. Проводить тщательный осмотр мест до и после проведения таких работ. Запретить допуск к огневым работам лиц, не имеющих квалификационных удостоверений и не прошедших пожарно – технического минимума.

- В праздничные дни и в период проведения мероприятий установить в нерабочее и ночное время дежурство ответственных лиц, на которых возложить осуществление контроля за состоянием охраны и пожарной безопасности.

- Усилить контроль за местами проведения праздников новогодней ёлки. При проведении новогодней ёлки и других праздников назначаются ответственные лица за организацию и проведение фейерверков с соблюдением всех правил техники безопасности.

**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 пульты;

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, руководители самодеятельных коллективов, концертмейстеры, дирижеры, 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, администраторы, 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 максимальную вежливость, внимание, терпение, гуманность и доброжелательность, уметь своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

**7.** **Требования к технологии оказания муниципальной услуги (выполнения работы)** (особенности процесса оказания услуги (выполнения работы): сроки, объёмы и т.п.)**:**

- Муниципальное бюджетное учреждение сельский Дом Культуры муниципального образования сельского поселения Варзуга является общедоступным культурным центром для населения сельского поселения Варзуга.

-Муниципальная работа /услуга **«Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры»** оказывается населению независимо от пола, расы, национальности, гражданства, происхождения, социального статуса, имущественного положения.

- Муниципальная работа/ услуга **«Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры»** может быть бесплатной или платной.

Оплата услуг в сфере организации досуга, проведения культурно-массовых мероприятий определяется **Положением** о платных услугах, утверждаемым руководителем учреждения и согласованным с учредителем.

- Муниципальную услугу «Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры» в МБУ СДК с.п. Варзуга культуры предоставляют все отделы учреждения.

Организацию мероприятий по сохранению, возрождению и развитию традиционной поморской культуры» в МБУ СДК с.п. Варзуга осуществляют:

1) отдел работы с детьми и молодёжью;

2)отдел по сохранению и развитию поморских традиционных ремёсел;

2) народный коллектив Фольклорный хор с. Варзуга;

3) народный коллектив детский Фольклорный хор с. Варзуга «Жемчужина»;

5) другие любительские объединения.

**7.1. Порядок получения доступа к услуге/работе**

а) Для приобретения возможности заниматься в клубных формированиях жителям (гостям) городского поселения необходимо подать в учреждение заявление с пожеланием о приеме в клубное формирование. За несовершеннолетних граждан подачу заявления осуществляет его родитель (законный представитель).

- Заявление может быть подано по адресу:

МБУ СДК с.п. Варзуга (ул. Никольская, 15, с. Варзуга Терского района Мурманской области, 184712, т: 6-25-67)

В заявлении необходимо указать:

- Ф.И.О, дату и год рождения желающего заниматься в клубном формировании;

- место жительства;

- контактный телефон и/или контактный e-mail;

- наименование клубного формирования;

-дату написания заявления;

- подпись заявителя.

- При подаче заявления заявитель не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества и одежды других посетителей.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

б) По факту приема заявления учреждение, оказывающее услугу «Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры» совершает одно из следующих действий:

- при наличии свободных мест - заявитель зачисляется в клубное формирование соответствующего профиля согласно утверждённому руководителем МБУ СДК с.п. Варзуга порядку.

Заявитель может посещать занятия в соответствии с установленным расписанием и правилами проведения занятий.

- В случае отсутствия свободных мест в клубном формировании соответствующего профиля – предлагает заявителю поставить его заявление на учет для удовлетворения в порядке очередности.

- При наступлении очередности поданного заявления, учреждение должно сообщить заявителю по контактным данным, указанным в заявлении, о возможности начать заниматься в клубном формировании.

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

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

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

Для приобретения возможности получить муниципальную услугу необходимо совершить следующие действия:

* Присутствовать на мероприятиях (как платных, так и бесплатных)
* Лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, в рабочее время в муниципальное бюджетное учреждение сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, находящееся по адресу: Мурманская обл., Терский район, с. Варзуга, ул. Никольская, д. 15., телефон 8 (815 59) 6-25-67.

Или по месту проведения мероприятия.

- Персонал (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы посетителей по существу или указать тех специалистов, которые могут помочь обратившемуся и дать разъяснения.

- Персонал (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, применять меры принуждения и насилия к посетителям или участникам мероприятий.

- На время проведения культурно- досуговых мероприятий должно быть обеспечено дежурство работников учреждения в целях соблюдения пожарной безопасности и своевременного оповещения о пожаре.

- При возникновении пожара работники учреждения должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста, людей пожилого возраста.

- Сотрудники учреждения, лично взаимодействующие с посетителями, должны проходить флюорографическое обследование не реже одного раза в год.

**7.3. Требования к прочим аспектам деятельности:**

- Учреждение, оказывающее услугу/ работу, обязано информировать занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним детям) о планируемых разовых мероприятиях (клубных вечерах, выступлениях, концертах и иных мероприятиях) не позднее, чем **за неделю** до проведения таких мероприятий.

- Учреждение не должно препятствовать посетителям покинуть мероприятие ранее времени его окончания без объяснения причин.

-За час до начала культурно- досугового мероприятия полы в залах, коридорах, холле здания должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов.

-Учреждение должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей.

- При организации новогодней ёлки учреждение не должно устанавливать ёлку в проходах и около выходов из помещений. Ёлка должна быть установлена на устойчивом основании.

- Учреждение при проведении ремонтных работ должно использовать сертифицированные стройматериалы, лаки, краски, не представляющие вреда для здоровья сотрудников и посетителей.

- Учреждение, оказывающее услугу/ работу, не должно проводить массовые мероприятия в случаях неисправности электрооборудования.

**7.4. Информационное сопровождение деятельности учреждения**

Информация о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступно населению. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп.)

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

Потребитель вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах и стандартах качества предоставления услуг.

МБУ СДК с.п. Варзуга обязано информировать жителей и гостей сельского поселения Варзуга о предоставляемых услугах, в том числе о предстоящем культурно- досуговом мероприятии (информационные стенды, афиша, объявления в газете «Терский берег», в сети ИНТЕРНЕТ и др.) с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия, ценовой доступности и возможности посещения мероприятия всеми желающими, контактного телефона для справок.

Руководитель учреждения несёт ответственность за сбор и обработку, достоверность статистической, аналитической, методической и иной информации по функционированию и развитию учреждения.

Контактная информация об учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Учреждения <http://sdkvarsuga>.

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.

**7.5. Срок оказания муниципальной услуги (работы):**

Муниципальная услуга, которая носит массовый характер, находится на рекламных щитах по сельскому поселению, на стендах в учреждении, на сайте учреждения и администрации сельского поселения, в СМИ.

Информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей Муниципальной услуги (включая обращение по электронной почте [**sdkvarsuga@yandex.ru**](mailto:sdkvarsuga@yandex.ru)) в учреждение.

Информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Информирование получателей Муниципальной услуги о порядке её предоставления осуществляется работниками услуги МБУ СДК с.п. Варзуга (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 телефонный 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.

Административные процедуры не более 30 дней.

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

**предоставление услуги может быть приостановлено** в случае внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в которых осуществляется предоставление услуги.

**отказа в оказании муниципальной услуги (выполнения работы):**

* непредставление документов, дающих право на получение услуги;
* обращение за получением услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения посетителями;
* отсутствие свободных мест помещения;
* нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
* нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.).
* несоблюдение потребителем услуги условий договора, заключенного с учреждением.
* форс-мажорные обстоятельства в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

**7.7. 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).

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

1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальной услуги (работы) **«Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры»** могут граждане, не получившие услугу/работу или получившие услугу/работу низкого качества. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг/работ, имеется **Журнал отзывов, замечаний и предложений**, который находится в доступном для потребителей месте.

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

1) Указание на нарушение требований стандарта **сотруднику муниципального учреждения** с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

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

2) Жалоба на нарушение требований стандарта **руководителю** муниципального учреждения(в его отсутствие заместителю).

- При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное бюджетное учреждение не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

- Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения может быть осуществлено **не позднее 3 дней** после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

- Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя (провести служебное расследование, устранить нарушение, применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, уведомить заявителя о предпринятых мерах и принести ему извинения);

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам (**не позднее 3 дней** после установления заявителем факта нарушения требований стандарта), а также по иным причинам.

- В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципальное учреждение должно **в трехдневный срок** предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

- В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

- Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

3) Жалоба на нарушение требований стандарта **в администрацию** сельского поселения Варзуга.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в сельского поселения Варзуга.

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

- 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.

- По результатам проверочных действий администрация сельского поселения Варзуга: 1) готовит соответствующий акт проверки учреждения, оказывающего услугу и допустившего нарушение стандарта; 2) обеспечивает применение мер ответственности к учреждению, его руководителю.

- Администрация сельского поселения Варзуга направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

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

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

в) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу/работу, и отдельных сотрудников данной организации;

г) принесение от имени ответственного лица администрации сельского поселения Варзуга извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

4) Обращение **в суд.**

Заявитель вправе обжаловать действия администрации по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом **в судебном порядке**.

**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 с ограничением возрастным.

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

8.3. Иные требования:

* ограничения по возрасту;
* платные и бесплатные мероприятия.

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

Контроль деятельности учреждения, предоставляющего услугу/ выполняющего работу,осуществляется путём внутренней (собственной) и внешней систем контроля.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля деятельности творческих коллективов, клубных формирований и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг/работ в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга государственным стандартам и стандартам муниципального образования, др. нормативным документам. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителем и подразделяется на: 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг/ работ); 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведённого мероприятия); 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг/работ анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссии по служебному расследованию и принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет уполномоченный на то орган муниципального образования (администрация сельского поселения Варзуга) на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг/работ стандартам качества, Роспотребнадзора, службы государственного пожарного надзора по Терскому району.

Внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества предоставляемых услуг/работ осуществляется путём: проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период, анализа отчётной документации, анализа обращений и жалоб граждан, проведения контрольных мероприятий, в том числе проверок.

- Проверка деятельности учреждения по решению администрации сельского поселения Варзуга проводится не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

- Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о её проведении.

- Регулярная проверка проводится в присутствии руководителя учреждения (его заместителя).

- В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения требованиям настоящего стандарта.

- По результатам проверки руководителю проверенного муниципального учреждения выдается акт (справка) проверки с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия, с целью устранения выявленных нарушений Стандарта качества оказываемой муниципальной услуги.

**10**. **Ответственность за качество оказания муниципальной услуги (выполнения работы)** (Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги)**:**

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.

Ответственность **руководителя** МБУ СДК с.п. Варзуга за нарушение требований стандарта

- К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель муниципального бюджетного учреждения по результатам установления факта нарушения требований стандарта, в результате проверочных действий администрации сельского поселения Варзуга или судебного решения.

- Меры ответственности за нарушение требований стандарта: замечание, выговор,увольнение (в т.ч. за повторное невыполнение рекомендаций в течение года, указанных в актах проверки по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки (в соответствии со ст. 192 Главы 30 Трудового кодекса Российской Федерации).

- Руководителю учреждения, в отношении которого применяется дисциплинарное взыскание, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за качество предоставляемых услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение требований до всех сотрудников учреждения, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществлять руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

За качество проводимых мероприятий, повышение квалификации специалистов, организацию и обобщение передового опыта несёт ответственность методист учреждения. Также на методиста возлагается ответственность за качество предоставляемых услуг учреждением во время отсутствия директора.

За качество проводимых мероприятий, организацию работы творческих коллективов, любительских объединений персонально несут ответственность ответственные специалисты МБУ СДК с.п. Варзуга.

**11.** **Отчётность**

Контроль исполнения муниципального задания осуществляется главным распорядителем бюджетных средств – администрацией сельского поселения Варзуга, которая устанавливает сроки и периодичность отчётности при утверждении муниципального задания на очередной финансовый год, но не реже 1 раза в квартал.

**Ежеквартально** исполнитель муниципального задания представляет главному распорядителю бюджетных средств оперативную информацию об исполнении муниципального задания.

По итогам финансового года МБУ СДК с.п. Варзуга предоставляет финансовый отчёт, отчёт по форме 7-НК, сведения об учреждениях культурно – досугового типа, текстовой аналитический отчёт о работе культурно – досуговых учреждений, отчёт народного (образцового) коллектива, дополнительно предоставляются сведения о любительских объединениях и клубах по интересах, сведения о клубных формированиях, сведения о мастерах изобразительного и декоративно- прикладного творчества.

По итогам финансового года МБУ СДК с.п. Варзуга предоставляет отчёт об исполнении муниципального задания, который содержит следующую информацию: 1) подробную пояснительную записку о результатах выполнения муниципального задания; 2) результаты выполнения муниципального задания, характеристику фактических и запланированных на соответствующий период показателей, в том числе объёмы денежных средств в разрезе источников; 3) характеристику факторов, повлиявших на отклонение фактических результатов выполнения задания; 4) характеристику перспектив выполнения задания в соответствии с утверждёнными объёмами задания и стандартом оказания муниципальных услуг.

В течение года предоставляются отчёты разового характера по запросам (по направлениям деятельности и т.д.).

До 1 декабря отчётного года руководителем учреждения предоставляется перспективный план мероприятий на следующий год.

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

**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.

**Качественное оказание услуг/работ в сфере культуры должно:**

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения;

2) способствовать:

а) поднятию жизненного тонуса населения;

б) мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций;

в) развитию творческих начал у населения;

г) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

**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.

**Требования социальной адресностидолжны 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.

**Показатели, характеризующие качество предоставления услуг/работ.**

Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

1. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;
2. условия размещения и режим работы учреждения культуры;
3. наличие специального технического оснащения учреждения культуры;
4. укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;
5. наличие требований к технологии оказания услуги/работы в области культуры;
6. наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг/работ в области культуры;
7. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг/работ Стандарту.

**Показатели социальной эффективности деятельности учреждения:**

1) количество посетителей культурно-досугового учреждения (КДУ), чел. и изменение их численности по сравнению с прошлым годом, % ;

2) охват населения услугами КДУ, % посетителей КДУ от общей численности жителей обслуживаемой территории;

3) число клубных формирований, ед. и изменение (рост, снижение) числа участников клубных формирований по сравнению с прошлым годом, %;

4) доля новых форм культурного обслуживания посетителей КДУ в общем количестве предоставляемых профильных услуг.

**Показатели экономической эффективности деятельности учреждения:**

1) средняя цена одного посещения КДУ, руб. (расчет по поступлениям от основной деятельности) и в % от минимальной заработной платы;

2) себестоимость одного посещения КДУ, руб. и его изменение (рост, снижение) по сравнению с прошлым годом, %;

3) удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости посещений КДУ за год, %;

4) средняя зарплата работника КДУ, руб./мес. и её уровень по сравнению со среднемесячной заработной платой в регионе, %.

- Учреждение должно обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление услуг в сфере своей деятельности с учетом потребностей населения в тех или иных видах услуг, по доступным для большей части населения ценам.

- Организация мероприятий МБУ СДК с.п. Варзуга должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, о ценовой доступности и возможности посетить мероприятие всеми желающими.

- Качество услуг, связанное с образованием работников учреждений, должно обеспечивать дальнейшее повышение их профессионального уровня, получение работниками почетных званий и способствовать проявлению талантов.

- Учреждение должно создать необходимые условия для выявления, становления и развития талантов, должно способствовать выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях. Участие во всевозможных конкурсах и фестивалях обеспечивает возможность дальнейшего развития их творческого потенциала.

- Содействие в развитии интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок. - Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга, оценивается количеством получателей услуг и количеством проведенных мероприятий за год.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Индикаторы качества бюджетной услуги «Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры»** | **Значение индикатора, единица измерения** |
| 1 | Количество культурно-досуговых мероприятий в % отношении по сравнении с предыдущим годом | Не менее 98% |
| 2 | Количество посещений культурно-досуговых мероприятий в % отношении по сравнении с предыдущим годом | Не менее 96% |
| 3 | Количество платных культурно-досуговых мероприятий в % отношении по сравнении с предыдущим годом | Не менее 98% |
| 4 | Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий | не менее 5 направлений для учреждения |
| 5 | Повышение уровня удовлетворённости населения муниципального образования сельского поселения Варзуга качеством предоставления муниципальных услуг в сфере культуры | 82,5% |
| 6 | Наличие сайта в сети Интернет | Сайт в сети Интернет |
| 7 | Соответствие качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества | Услуга соответствует стандартам качества |

Приложение № 4

к постановлению администрации

МО СП Варзуга от 15.11.2017г. № 60

**Стандарт качества предоставления (выполнения) муниципальной 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):**

Разработчиком Стандарта и главным распорядителем средств бюджета муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, в компетенцию которого входит организация досуга населения, является Администрация муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района.

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

Учреждением, в отношении которого применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы) является Муниципальное бюджетное сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района (далее - Учреждение)

**4. Термины и определения:**

В использовании настоящего стандарта применяются следующие термины и определения:

**Муниципальная услуга (работа):**

а) услуга (работа), оказываемая получателям муниципальных услуг (работ) бюджетным учреждением за счет средств бюджета муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района;

б) деятельность органов местного самоуправления, осуществляемая в рамках их компетенции и ответственности, результаты которой имеют материальное и нематериальное выражения, реализуются и потребляются в процессе и (или) вследствие осуществления этой деятельности;

**услуга** – это результат деятельности учреждения в интересах определенного физического (юридического) лица – получателя услуги;

**работа** – это результат деятельности учреждения в интересах неопределенного количества лиц или общества в целом (создание театральной постановки, организация выставок и соревнований, благоустройство территории).

**Получатель муниципальной услуги (выполняемой работы)** – население муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, граждане, имеющие желание и возможность посещать учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих способностей.

**Предоставление муниципальной услуги** **(выполнение работы)** - действия, направленные на удовлетворение общественных потребностей получателей муниципальной услуги (работы), которые предпринимаются по поручению (заказу) органов местного самоуправления и оплачиваются за счет средств бюджета сельское поселение Варзуга Терского района.

**Стандарт качества предоставления бюджетной услуги**  **(работы)** - обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах получателей муниципальной услуги (работы), минимальные требования к оказанию услуги (выполнению работы), включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги (работы) с точки зрения ее получателя.

**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.

**Качество предоставления муниципальной услуги (работы)** – степень соответствия муниципальной услуги (работы) установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг (работ), для получателей муниципальных услуг (работ).

**Учреждение клубного типа** – учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно- массовых мероприятий, организация творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

**Любительские (клубные) формирования** – это добровольные объединения людей, основанные 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 стремление людей к овладению полезными навыками в области культуры, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

Предметом стандарта являются взаимоотношения получателя услуги/ работы и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу), возникающие в процессе оказания и (или) потребления результатов муниципальной услуги (выполнение работы).

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

Конституция Российской Федерации;

[Конвенция](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/gn-pravo/q7o.htm) о правах ребенка, ратифицированная Россией 20.11.1989;

Гражданский [кодекс](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/ea-pravila/n7b.htm) Российской Федерации;

Трудовым кодексом Российской Федерации;

Бюджетным кодексом Российской Федерации;

Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 09.09.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, «Об организации представления государственных и муниципальных услуг»;

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»

Федеральный [закон](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/hj-postanovlenija/d8w.htm) от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»

Федеральный закон РФ от 08.07.2006 г. № 152 «О персональных данных», (в ред. от 04.06.2014);

Постановление Правительства Российской Федерации от 03.03.2012г. № 186 «О федеральной целевой программе - Культура России 2012-2018гг.»;

Правила противопожарного режима в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2012 г. № 390);

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;

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»)

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»

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)

Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»

Устав Муниципального бюджетного учреждения сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района

Иные нормативные правовые акты Мурманской области, Комитета по культуре Мурманской области, нормативные правовые акты муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района.

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

1. Количество клубных формирований

2. Количество участников клубных формирований и любительских объединений

3. Количество занятий в клубных формированиях.

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

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуги/ работы населению в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга, являются:

* наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;
* условия размещения и режим работы учреждения культуры;
* ресурсное обеспечение учреждения (здания, помещения, мебель, техническое оснащение, инструменты, специальное оборудование и т.д.);
* укомплектованность учреждения культуры персоналом, в т.ч. 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 /работы**

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

1.1. Оказание муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» включает:   
 Срок предоставления услуги (работы): **С 1 января 2018 г. по 31 декабря 2018 г.**

**Содержание:**

- создание и организация работы любительских творческих коллективов, кружков, студий, любительских объединений, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований;

- обеспечение надлежащих условий пользователям услуги (работы) в период посещения занятий и культурно - досуговых мероприятий (обеспечение помещением, коммунальными услугами, обеспечение безопасности).

**Получатели услуги /потребители**/: – Физические лица, на удовлетворение потребностей которых направлена муниципальная услуга.

**Любительские формирования культурно – досугового учреждения**

Любительские (клубные) формирования – это основа деятельности культурно-досугового учреждения.

Под клубным формированием понимается 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, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

**К клубным формированиям относятся:**

- коллективы, кружки и студии любительского художественного и технического творчества;

- любительские объединения и клубы по интересам;

- школы прикладных знаний и навыков;

- другие клубные формирования, соответствующие основным принципам и видам деятельности культурно - досугового учреждения.

**Клубное формирование в рамках своей деятельности**:

- организует систематические занятия в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок и т.п.);

- проводит творческие отчеты о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер - классы и т.п.);

- участвует в общих программах и акциях культурно – досугового учреждения;

- использует другие формы творческой работы и участия в культурной и общественной жизни;

-принимает участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п.

Клубное формирование создается, реорганизуется и ликвидируется по решению руководителя базового культурно – досугового учреждения.

**Клубные формирования могут осуществлять свою деятельность**:

- за счет бюджетного финансирования базового культурно - досугового учреждения;

- за счет внебюджетных средств базового культурно-досугового учреждения;

- по принципу частичной самоокупаемости, с использованием средств базового культурно - досугового учреждения, других учредителей, участников клубного формирования, а также за счет средств, полученных от собственной деятельности;

- по принципу полной самоокупаемости, с использованием средств участников клубного формирования, а также средств, полученных от собственной деятельности, и иных средств.

Наполняемость участниками клубных формирований определяется руководителем культурно - досугового учреждения.

**Рекомендуемая наполняемость участниками клубных формирований,**

**финансируемых из бюджета**

по типам формирований:

Художественно-творческие - 15-18 участников

Творческо-прикладные - 9-12 участников

Спортивно-оздоровительные - 15-20 участников

Культурно-просветительские - 15-18 участников

Общественно-политические -15-18 участников

В клубном формировании, действующем на платной основе, его наполняемость определяется в соответствии со сметой доходов и расходов, утвержденной руководителем культурно - досугового учреждения.

# Коллективы любительского художественного творчества – это форма организованной деятельности группы людей, основанной на общности художественных интересов, совместном учебно-творческом процессе по освоению теоретических основ и исполнительских навыков музыкального, хореографического, театрального, циркового, изобразительного и декоративно-прикладного искусства. Это система по развитию и совершенствованию личности в процессе художественной деятельности.

Занятия во всех коллективах любительского художественного творчества проводятся систематически **не реже** **двух раз в неделю** по три учебных часа (учебный час – 45 минут) (см. «Примерное Положение о коллективах художественной самодеятельности и технического творчества», утвержденное постановлением коллегии Министерства культуры СССР от 24 мая 1978 года № 121).Руководители могут собирать свои коллективы на репетиции чаще, например, в периодподготовки к концерту, фестивалю, конкурсу, смотру и другим подобным мероприятиям.

# В конце каждого творческого сезона должны быть организованы отчетные концерты, спектакли, представления любительских художественных коллективов, выставки работ участников формирований изобразительного и декоративно-прикладного искусства.

# За достигнутые успехи любительскому коллективу может быть присвоено почетное звание «народный, образцовый коллектив любительского художественного творчества», народная (образцовая) самодеятельная студия.

# Порядок присвоения и подтверждения звания определён в Положении о народном (образцовом) самодеятельном коллективе, народной (образцовой) самодеятельной студии в муниципальных культурно- досуговых учреждениях Мурманской области, утверждённый приказом Комитета по культуре и искусству администрации Мурманской области от 17.02.2011г. №34.

**Любительские объединения и клубы по интересам -** организационно оформленное добровольное объединение людей, занятых социально-полезной культурно-досуговой деятельностью в целях удовлетворения многообразных духовных запросов и интересов в сфере свободного времени.

**Основными организационными особенностями** любительского объединения, в отличие от творческого коллектива, являются следующие:

- Целью участия в любительском объединении является не столько получение умений и навыков в определенном жанре самодеятельного творчества, сколько общение с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений;

- Работа любительского объединения может строиться на принципах самоуправления. Руководителем любительского объединения может быть и общественник, работающий на общественных началах, не получающий заработную плату за руководство объединением;

- Любительское объединение должно иметь график встреч или расписание занятий, его общий количественный состав также может не быть постоянным;

- Любительские объединения и клубы по интересам могут развиваться по у направлениям: общественно – политические; художественно – творческие; культурно – развлекательные; научно – технические; спортивно – оздоровительные; коллекционно – собирательские; семейно – бытовые; профессиональные; социально – демографические; экологические, естественнонаучные и др.

Любительские объединения и клубы по интересам способствуют организации содержательного досуга населения, создают благоприятные условия для живого человеческого общения, участвуют в пропаганде достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства, науки, формируют мировоззрение, воспитывают эстетический вкус, прививают навыки самоуправления и самообразования, развивают инициативы и предприимчивость.

**2. Документы, регламентирующие деятельность МБУ СДК с.п. Варзуга:**

- Решение собственника о создании учреждения: распоряжение главы муниципального образования сельское поселение Варзуга от 18.12.2006 г. № 41

- 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, задачи и виды деятельности учреждения;

4) права и обязанности учреждения, его ответственность;

5) имущество и финансовые средства учреждения;

6) управление учреждением;

7) трудовые отношения;

8) реорганизации и ликвидации учреждения, изменение устава.

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

- Штатное расписание;

- План финансово-хозяйственной деятельности учреждения

**Локальными** актами учреждения являются:

- Коллективный договор

- Правила внутреннего трудового распорядка

- Должностные инструкции

- Положения об оплате труда работников МБУ СДК МО СП Варзуга

- Положение о платных услугах

- Документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности

**Организационно-распорядительными** документами являются:

- планы и отчеты учреждения

- протоколы, постановления, решения

- приказы, распоряжения, указания

- аттестационные документы

- бухгалтерские документы

- кадровые документы

- журнал учета работы учреждения

- журнал учета работы любительских формирований

- докладные записки, справки, переписка.

- **Прочие документы** МБУ СДК с.п. Варзуга: правила, инструкции, методические рекомендации по работе с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения.

- **Государственные стандарты и настоящий Стандарт** должны составлять нормативную основу практической работы в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга.

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

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

**3.1. Требования к режиму работы:**

* 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.
* 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.

**3.2. Требования к учреждению, оказывающему услугу:**

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

1. Культурно - досуговые учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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

3. Помещения, предоставляемые для организации занятий и проведения мероприятий МБУ СДК с.п. Варзуга, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида. Все помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности.

4. В здании учреждения культурно- досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

- зрительные залы;

- фойе;

- репетиционные помещения;

- вспомогательные (служебные) помещения;

- технические помещения.

**3.3. Требования к зданиям**, в которых оказывается услуга (выполняется работа), и к прилегающей территории:

- В зимнее время подходы к зданиям, в которых проводятся занятия клубных формирований, должны быть очищены от снега и льда.

- В темное время суток подходы к зданиям, в которых проводятся занятия клубных формирований, должны быть освещены.

- Около зданий, в которых проводятся занятия клубных формирований, должна располагаться автомобильная парковка не менее чем на 10 мест.

-Учреждение, оказывающее услугу (работу), должно убирать мусор с прилегающей к зданиям территории.

- Организация, оказывающая услугу (выполняющая работу), должна обеспечить в зданиях, в которых проводятся занятия клубных формирований, наличие не менее одного охранника (вахтёра), следящего за соблюдением общественного порядка, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

- Сотрудники учреждения, ответственные за соблюдение общественного порядка, должны незамедлительно реагировать на обращения занимающихся и посетителей, связанные с нарушением иными лицами общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений со стороны данных лиц.

- Фойе зданий, в которых проводятся занятия клубных формирований, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 5 сидячими местами.

- Здания, в которых проводятся занятия клубных формирований, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

- Входы в санузлы и туалетные комнаты не должны располагаться напротив входа в помещения для занятий или в непосредственной близости от них.

- В туалетных комнатах постоянно должны быть урны, туалетная бумага, средствадля мытья рук.

- При наличии в зданиях специально отведенных мест для курения - данные места должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

- Учреждение, оказывающее услугу (выполняющее работу), должно обеспечить в помещениях свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы на балкон, чердак). Проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными. Двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры.

- Учреждение, оказывающее услугу (работу), не должно проводить занятия клубных формирований в случае неисправности электрооборудования.

**3.4. Требования к помещениям,** в которых оказывается услуга (выполняется работа):

- В помещениях, в которых проводятся массовые мероприятия, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

- Помещения, в которых проводятся массовые мероприятия, должны быть укомплектованы огнетушителями, схемами эвакуационных выходов*.*

-Учреждение должно обеспечить наличие медицинской аптечки в здании, в котором проводятся массовые мероприятия. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

- Ежедневно полы в помещениях, коридорах, холле должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

- Учреждение должно обеспечить отсутствие в помещениях, в которых проводятся мероприятия, ползающих насекомых и мелких грызунов.

**-** Все помещения, используемые для предоставления услуги, должны размещаться в наземных этажах зданий, если в организации занятий клубных формирований принимают участие несовершеннолетние.

- 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.).

- 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, схемами эвакуационных выходов и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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

- 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;

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

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

- 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, мылящие 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.

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

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

- 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.

- 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.

Помещения, в которых проводятся занятия клубных формирований, должны быть обеспечены мусорными ведрами (корзинами) из расчета не менее одного мусорного ведра (корзины) на каждое помещение.

- При проведении занятий по изобразительному и декоративно-прикладному искусству помещения должны иметь площадь не менее 4,0 кв. метра на одного занимающегося.

- При проведении занятий хора помещения должны иметь площадь не менее 1 м2 на одного занимающегося.

- Для занятий хореографией должен быть оборудован зал площадью из расчета не менее 2 м2 на одного занимающегося. Одна из стен зала для занятий хореографией должна быть оборудована зеркалами высотой не менее 1,8 м.

-Полы в зале для занятий хореографией должны быть ровными, без торчащих гвоздей, иных инородных элементов, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 2 мм) и дыры (диаметром более 2 мм).

- Кабинеты для занятий клубных формирований (кроме помещений для занятий хореографией) должны быть оборудованы сидячими местами для каждого занимающегося.

- При проведении занятий, предусматривающих паяльные работы, столы и верстаки, за которыми проводится пайка, должны иметь металлическое покрытие.

- Основные помещения для занятий клубных формирований должны иметь естественное освещение. Без естественного освещения могут быть: умывальные, уборные, душевые, кладовые и складские помещения.

- Освещение в помещениях для занятий клубных формирований должно быть не менее 150 лк.

- Перегоревшие лампы освещения в помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, должны быть заменены в течение одного дня.

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

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

4.2. 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 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 пульты;

б) кино- и видеопроектное оборудование;

в) щиты управления электроснабжением;

4) и иное оснащение в зависимости вида деятельности.

4.3. 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.

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

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

5.2. Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

1)    творческий персонал (режиссеры, руководители самодеятельных коллективов, концертмейстеры, дирижеры, 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, администраторы, гардеробщики, сторожа и так далее).

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

5.3. 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 максимальную вежливость, внимание, терпение, гуманность и доброжелательность, уметь своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

**6.** **Требования к технологии оказания муниципальной услуги (выполнения работы)** (особенности процесса оказания услуги (выполнения работы): сроки, объёмы и т.п.)**:**

- Муниципальное бюджетное учреждение сельский Дом Культуры муниципального образования сельского поселения Варзуга является общедоступным культурным центром для населения сельского поселения Варзуга.

-Муниципальная работа /услуга **«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»** оказывается населению независимо от пола, расы, национальности, гражданства, происхождения, социального статуса, имущественного положения.

- Муниципальная работа/ услуга **«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»** может быть бесплатной или платной.

Оплата услуг в сфере организации досуга, проведения культурно-массовых мероприятий определяется **Положением** о платных услугах, утверждаемым руководителем учреждения и согласованным с учредителем.

**6.1. Порядок получения доступа к услуге/работе**

а) Для приобретения возможности заниматься в клубных формированиях жителям (гостям) городского поселения необходимо подать в учреждение заявление с пожеланием о приеме в клубное формирование. За несовершеннолетних граждан подачу заявления осуществляет его родитель (законный представитель).

- Заявление может быть подано по адресу:

МБУ СДК с.п. Варзуга (ул. Никольская, 15, с. Варзуга Терского района Мурманской области, 184712, т: 6-25-67)

В заявлении необходимо указать:

- Ф.И.О, дату и год рождения желающего заниматься в клубном формировании;

- место жительства;

- контактный телефон и/или контактный e-mail;

- наименование клубного формирования;

-дату написания заявления;

- подпись заявителя.

- При подаче заявления заявитель не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества и одежды других посетителей.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

б) По факту приема заявления учреждение, оказывающее услугу «Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры» совершает одно из следующих действий:

- при наличии свободных мест - заявитель зачисляется в клубное формирование соответствующего профиля согласно утверждённому руководителем МБУ СДК с.п. Варзуга порядку.

Заявитель может посещать занятия в соответствии с установленным расписанием и правилами проведения занятий.

- В случае отсутствия свободных мест в клубном формировании соответствующего профиля – предлагает заявителю поставить его заявление на учет для удовлетворения в порядке очередности.

- При наступлении очередности поданного заявления, учреждение должно сообщить заявителю по контактным данным, указанным в заявлении, о возможности начать заниматься в клубном формировании.

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

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

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

Для приобретения возможности получить муниципальную услугу необходимо совершить следующие действия:

* Присутствовать на мероприятиях (как платных, так и бесплатных)
* Лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, в рабочее время в муниципальное бюджетное учреждение сельский Дом Культуры муниципального образования сельское поселение Варзуга Терского района, находящееся по адресу: Мурманская обл., Терский район, с. Варзуга, ул. Никольская, д. 15., телефон 8 (815 59) 6-25-67.

Или по месту проведения мероприятия.

- Персонал (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы посетителей по существу или указать тех специалистов, которые могут помочь обратившемуся и дать разъяснения.

- Персонал (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, применять меры принуждения и насилия к посетителям или участникам мероприятий.

- На время проведения культурно- досуговых мероприятий должно быть обеспечено дежурство работников учреждения в целях соблюдения пожарной безопасности и своевременного оповещения о пожаре.

- При возникновении пожара работники учреждения должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста, людей пожилого возраста.

- Сотрудники учреждения, лично взаимодействующие с посетителями, должны проходить флюорографическое обследование не реже одного раза в год.

**6.3. Требования к прочим аспектам деятельности:**

- Учреждение, оказывающее услугу/ работу, обязано информировать занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним детям) о планируемых разовых мероприятиях (клубных вечерах, выступлениях, концертах и иных мероприятиях) не позднее, чем **за неделю** до проведения таких мероприятий.

- Учреждение не должно препятствовать посетителям покинуть мероприятие ранее времени его окончания без объяснения причин.

-За час до начала культурно- досугового мероприятия полы в залах, коридорах, холле здания должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов.

-Учреждение должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей.

- При организации новогодней ёлки учреждение не должно устанавливать ёлку в проходах и около выходов из помещений. Ёлка должна быть установлена на устойчивом основании.

- Учреждение при проведении ремонтных работ должно использовать сертифицированные стройматериалы, лаки, краски, не представляющие вреда для здоровья сотрудников и посетителей.

- Учреждение, оказывающее услугу/ работу, не должно проводить массовые мероприятия в случаях неисправности электрооборудования.

**6.4. Информационное сопровождение деятельности учреждения**

Информация о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступно населению. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп.)

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

Потребитель вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах и стандартах качества предоставления услуг.

МБУ СДК с.п. Варзуга обязано информировать жителей и гостей сельского поселения Варзуга о предоставляемых услугах, в том числе о предстоящем культурно- досуговом мероприятии (информационные стенды, афиша, объявления в газете «Терский берег», в сети ИНТЕРНЕТ и др.) с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия, ценовой доступности и возможности посещения мероприятия всеми желающими, контактного телефона для справок.

Руководитель учреждения несёт ответственность за сбор и обработку, достоверность статистической, аналитической, методической и иной информации по функционированию и развитию учреждения.

Контактная информация об учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Учреждения http://sdkvarsuga.

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.

**6.5. Срок оказания муниципальной услуги (работы):**

Муниципальная услуга, которая носит массовый характер, находится на рекламных щитах по сельскому поселению, на стендах в учреждении, на сайте учреждения и администрации сельского поселения, в СМИ.

Информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей Муниципальной услуги (включая обращение по электронной почте [**sdkvarsuga@yandex.ru**](mailto:sdkvarsuga@yandex.ru)) в учреждение.

Информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Информирование получателей Муниципальной услуги о порядке её предоставления осуществляется работниками услуги МБУ СДК с.п. Варзуга (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 телефонный 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.

Административные процедуры не более 30 дней.

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

**предоставление услуги может быть приостановлено** в случае внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в которых осуществляется предоставление услуги.

**отказа в оказании муниципальной услуги (выполнения работы):**

* непредставление документов, дающих право на получение услуги;
* обращение за получением услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения посетителями;
* отсутствие свободных мест помещения;
* нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
* нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.).
* несоблюдение потребителем услуги условий договора, заключенного с учреждением.
* форс-мажорные обстоятельства в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

**6.7. 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).

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

1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальной услуги (работы) **«Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры»** могут граждане, не получившие услугу/работу или получившие услугу/работу низкого качества. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг/работ, имеется **Журнал отзывов, замечаний и предложений**, который находится в доступном для потребителей месте.

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

1) Указание на нарушение требований стандарта **сотруднику муниципального учреждения** с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

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

2) Жалоба на нарушение требований стандарта **руководителю** муниципального учреждения(в его отсутствие заместителю).

- При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное бюджетное учреждение не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

- Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения может быть осуществлено **не позднее 3 дней** после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

- Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя (провести служебное расследование, устранить нарушение, применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, уведомить заявителя о предпринятых мерах и принести ему извинения);

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам (**не позднее 3 дней** после установления заявителем факта нарушения требований стандарта), а также по иным причинам.

- В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципальное учреждение должно **в трехдневный срок** предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

- В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

- Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

3) Жалоба на нарушение требований стандарта **в администрацию** сельского поселения Варзуга.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в сельского поселения Варзуга.

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

- 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.

- По результатам проверочных действий администрация сельского поселения Варзуга: 1) готовит соответствующий акт проверки учреждения, оказывающего услугу и допустившего нарушение стандарта; 2) обеспечивает применение мер ответственности к учреждению, его руководителю.

- Администрация сельского поселения Варзуга направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

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

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

в) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу/работу, и отдельных сотрудников данной организации;

г) принесение от имени ответственного лица администрации сельского поселения Варзуга извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

4) Обращение **в суд.**

Заявитель вправе обжаловать действия администрации по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом **в судебном порядке**.

**7.** **Доступность муниципальной услуги (работы):**

7.1. 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 с ограничением возрастным.

7.2. Особенности оказания муниципальной услуги (выполнения работы) отдельным категориям граждан:не установлены

7.3. Иные требования:

* ограничения по возрасту;
* платные и бесплатные мероприятия.

**8. Контроль за деятельностью учреждений, непосредственно оказывающих муниципальную услугу (выполняющих работу):**

Контроль деятельности учреждения, предоставляющего услугу/ выполняющего работу,осуществляется путём внутренней (собственной) и внешней систем контроля.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля деятельности творческих коллективов, клубных формирований и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг/работ в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга государственным стандартам и стандартам муниципального образования, др. нормативным документам. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителем и подразделяется на: 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг/ работ); 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведённого мероприятия); 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг/работ анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссии по служебному расследованию и принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет уполномоченный на то орган муниципального образования (администрация сельского поселения Варзуга) на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг/работ стандартам качества, Роспотребнадзора, службы государственного пожарного надзора по Терскому району.

Внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества предоставляемых услуг/работ осуществляется путём: проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период, анализа отчётной документации, анализа обращений и жалоб граждан, проведения контрольных мероприятий, в том числе проверок.

- Проверка деятельности учреждения по решению администрации сельского поселения Варзуга проводится не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

- Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о её проведении.

- Регулярная проверка проводится в присутствии руководителя учреждения (его заместителя).

- В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения требованиям настоящего стандарта.

- По результатам проверки руководителю проверенного муниципального учреждения выдается акт (справка) проверки с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия, с целью устранения выявленных нарушений Стандарта качества оказываемой муниципальной услуги.

**9.** **Ответственность за качество оказания муниципальной услуги (выполнения работы)** (Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги)**:**

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.

Ответственность **руководителя** МБУ СДК с.п. Варзуга за нарушение требований стандарта

- К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель муниципального бюджетного учреждения по результатам установления факта нарушения требований стандарта, в результате проверочных действий администрации сельского поселения Варзуга или судебного решения.

- Меры ответственности за нарушение требований стандарта: замечание, выговор,увольнение (в т.ч. за повторное невыполнение рекомендаций в течение года, указанных в актах проверки по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки (в соответствии со ст. 192 Главы 30 Трудового кодекса Российской Федерации).

- Руководителю учреждения, в отношении которого применяется дисциплинарное взыскание, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за качество предоставляемых услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение требований до всех сотрудников учреждения, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществлять руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

За качество проводимых мероприятий, повышение квалификации специалистов, организацию и обобщение передового опыта несёт ответственность методист учреждения. Также на методиста возлагается ответственность за качество предоставляемых услуг учреждением во время отсутствия директора.

За качество проводимых мероприятий, организацию работы творческих коллективов, любительских объединений персонально несут ответственность ответственные специалисты МБУ СДК с.п. Варзуга.

**10.** **Отчётность**

Контроль исполнения муниципального задания осуществляется главным распорядителем бюджетных средств – администрацией сельского поселения Варзуга, которая устанавливает сроки и периодичность отчётности при утверждении муниципального задания на очередной финансовый год, но не реже 1 раза в квартал.

**Ежеквартально** исполнитель муниципального задания представляет главному распорядителю бюджетных средств оперативную информацию об исполнении муниципального задания.

По итогам финансового года МБУ СДК с.п. Варзуга предоставляет финансовый отчёт, отчёт по форме 7-НК, сведения об учреждениях культурно – досугового типа, текстовой аналитический отчёт о работе культурно – досуговых учреждений, отчёт народного (образцового) коллектива, дополнительно предоставляются сведения о любительских объединениях и клубах по интересах, сведения о клубных формированиях, сведения о мастерах изобразительного и декоративно- прикладного творчества.

По итогам финансового года МБУ СДК с.п. Варзуга предоставляет отчёт об исполнении муниципального задания, который содержит следующую информацию: 1) подробную пояснительную записку о результатах выполнения муниципального задания; 2) результаты выполнения муниципального задания, характеристику фактических и запланированных на соответствующий период показателей, в том числе объёмы денежных средств в разрезе источников; 3) характеристику факторов, повлиявших на отклонение фактических результатов выполнения задания; 4) характеристику перспектив выполнения задания в соответствии с утверждёнными объёмами задания и стандартом оказания муниципальных услуг.

В течение года предоставляются отчёты разового характера по запросам (по направлениям деятельности и т.д.).

До 1 декабря отчётного года руководителем учреждения предоставляется перспективный план мероприятий на следующий год.

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

**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.

**Качественное оказание услуг/работ в сфере культуры должно:**

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения;

2) способствовать:

а) поднятию жизненного тонуса населения;

б) мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций;

в) развитию творческих начал у населения;

г) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

**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.

**Требования социальной адресностидолжны 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.

**Показатели, характеризующие качество предоставления услуг/работ.**

Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

1. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;
2. условия размещения и режим работы учреждения культуры;
3. наличие специального технического оснащения учреждения культуры;
4. укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;
5. наличие требований к технологии оказания услуги/работы в области культуры;
6. наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг/работ в области культуры;
7. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг/работ Стандарту.

**Показатели социальной эффективности деятельности учреждения:**

1) количество посетителей культурно-досугового учреждения (КДУ), чел. и изменение их численности по сравнению с прошлым годом, % ;

2) охват населения услугами КДУ, % посетителей КДУ от общей численности жителей обслуживаемой территории;

3) число клубных формирований, ед. и изменение (рост, снижение) числа участников клубных формирований по сравнению с прошлым годом, %;

4) доля новых форм культурного обслуживания посетителей КДУ в общем количестве предоставляемых профильных услуг.

**Показатели экономической эффективности деятельности учреждения:**

1) средняя цена одного посещения КДУ, руб. (расчет по поступлениям от основной деятельности) и в % от минимальной заработной платы;

2) себестоимость одного посещения КДУ, руб. и его изменение (рост, снижение) по сравнению с прошлым годом, %;

3) удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости посещений КДУ за год, %;

4) средняя зарплата работника КДУ, руб./мес. и её уровень по сравнению со среднемесячной заработной платой в регионе, %.

- Учреждение должно обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление услуг в сфере своей деятельности с учетом потребностей населения в тех или иных видах услуг, по доступным для большей части населения ценам.

- Организация мероприятий МБУ СДК с.п. Варзуга должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, о ценовой доступности и возможности посетить мероприятие всеми желающими.

- Качество услуг, связанное с образованием работников учреждений, должно обеспечивать дальнейшее повышение их профессионального уровня, получение работниками почетных званий и способствовать проявлению талантов.

- Учреждение должно создать необходимые условия для выявления, становления и развития талантов, должно способствовать выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях. Участие во всевозможных конкурсах и фестивалях обеспечивает возможность дальнейшего развития их творческого потенциала.

- Содействие в развитии интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок. - Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности МБУ СДК с.п. Варзуга, оценивается количеством получателей услуг и количеством проведенных мероприятий за год.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Индикаторы качества бюджетной услуги** «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» | **Значение индикатора, единица измерения** |
| 1 | Количество клубных формирований в % отношении по сравнении с предыдущим годом | Не менее 98% |
| 2 | Количество участников клубных формирований в % отношении по сравнении с предыдущим годом | Не менее 96% |
| 3 | Разнообразие направлений деятельности любительских объединений, клубных формирований | Не менее 5 направлений для учреждения |
| 4 | Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов | Не менее 6 выступлений на один творческий коллектив в год |
| 5 | Участие в мероприятиях МБУ Дом культуры | 82,5% Не менее 6 мероприятий на 1 любительское объединение в год |