ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ГЛАВЫ ИЛЬИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КОЛЬЧУГИНСКОГО РАЙОНА ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

От 20.02.2012

№ 6

Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги по организации досуга населения в рамках деятельности сельских домов культуры, предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры « Ильинский сельский дом культуры».

Руководствуясь постановлением Губернатора администрации Владимирской области от 30.03.2010 № 373 «О порядке проведения мониторинга и оценки качества организации и осуществления бюджетного процесса в муниципальных образованиях Владимирской области», постановлением главы Ильинского сельского поселения от 26.10.2011 № 55 «Об утверждении требований к качеству муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры Ильинского сельского поселения физическим и юридическим лицам», постановляю:

1. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги по организации досуга населения в рамках деятельности сельских домов культуры, предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры « Ильинский сельский дом культуры» согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации поселения по вопросам жизнеобеспечения.
3. Постановление вступает в силу со дня принятия и подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления Ильинского сельского поселения. /ilinskoeadm.ru/

Глава поселения

Е.Д. Поздняков

Утверждено
постановлением
главы
Ильинского сельского поселения

Приложение

от 20.02.2012 № 6

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по организации досуга населения в рамках деятельности сельских домов культуры, предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ильинский сельский дом культуры»

1. Общие положения.

1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальной услуги,

предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением « Ильинский сельский дом культуры» на территории Ильинского сельского поселения (далее — Стандарт): Администрация Ильинского сельского поселения.

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги по организации досуга населения в рамках деятельности сельских домов культуры, предоставляемые населению Ильинского сельского поселения, финансируемые из средств бюджета Ильинского сельского поселения, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области культуры.

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

- бюджетные услуги в области культуры — муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению Ильинского сельского поселения (далее-получателям услуг);
- получатели услуги — население Ильинского сельского поселения, имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные бюджетные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ильинский сельский дом культуры (далее МБУК «Ильинский сельский дом культуры»), - учреждение, основными видами, деятельности которых являются проведение культурно-массовых мероприятий, организация студий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам.

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области культуры:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Кодекс об административных нарушениях;
- Федеральный закон от 06.10.03 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах »;
- «Примерный перечень технических средств пропаганды, культурного, спортивного инвентаря и оборудования, музыкальных инструментов для оснащения клубов и домов культуры», утвержденный Министерством культуры 03.07.1986 и согласованный с ВЦСПС 12.05.1986№ 15-4-36/6048;
- Закон Владимирской области от 09.04.2002 № 31-ОЗ «О культуре»;
- Постановление Главы Ильинского сельского поселения от 08.12.2011 № 67 «Об изменении типа муниципального учреждения культуры « Ильинский сельский дом культуры »;
- Постановление Главы Ильинского сельского поселения от 09.12.2011 № 69 « Об утверждении устава муниципального бюджетного учреждения культуры « Ильинский сельский дом культуры».

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры

МБУК «Ильинский сельский дом культуры »:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует МБУК «Ильинский сельский дом культуры»;
- условия размещения и режим работы МБУК «Ильинский сельский дом культуры»;
- наличие специального технического оснащения МБУК «Ильинский сельский дом культуры»
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуг в области культуры;
- наличие информационного сопровождения деятельности, порядка и правил оказания услуг в области культуры;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

2. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в сфере культуры.

1. Качество услуг по созданию условий для организации досуга населения в рамках деятельности сельских домов культуры на территории Ильинского сельского поселения, предоставляемой МБУК «Ильинский сельский дом культуры»;

1.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: организации досуга населения в рамках деятельности сельских домов культуры (далее - культурно-досуговая услуга).

Содержание (предмет) услуги:

- организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, в том числе ярмарок, аукционов, выставок:
- обеспечение жителей услугами творческих самодельных коллективов, студий, клубов, объединений.

Получатели услуги: население муниципального образования Ильинское сельское поселение.

Единица измерения — количество посетителей.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определённую плату в соответствии с прейскурантом, утверждённым постановлением главы Ильинского сельского поселения.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность МБУК «Ильинский сельский дом культуры»:

1.2.1 Основные документы, в соответствии с которыми функционирует муниципальное учреждение культуры:

- 1) Устав муниципального бюджетного учреждения культуры;
- 2) Руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- 3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
- 4) Муниципальные стандарты в области культурно-досуговых услуг;
- 5) Постановления и распоряжения учредителя МБУК «Ильинский сельский дом культуры». В соответствии с действующим законодательством МБУК «Ильинский

сельский дом культуры» при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

1.2.2. Устав МБУК «Ильинский сельский дом культуры» является основным организационным документом, регламентирующим их деятельность, и должен включать в себя следующие сведения:

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

Устав должен быть утверждён главой Ильинского сельского поселения, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе.

Цели деятельности МБУК «Ильинский сельский дом культуры» должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

1.2.3. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждений.

В МБУК «Ильинский сельский дом культуры»; должны использоваться следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка учреждения;
- 2) трудовые коллективные договоры;
- 3) постановления и распоряжения учредителя в области предоставления услуги;
- 4) иные руководства и правила муниципального бюджетного учреждения культуры.

При оказании услуги в МБУК «Ильинский сельский дом культуры» должны использоваться следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 5) иные инструкции муниципального учреждения культуры.

Основными Положениями в МБУК «Ильинский сельский дом культуры» должны являться:

- 1) положения о структурных подразделениях;
- 2) положения о самодеятельных творческих коллективах;
- 3) положения о предоставлении платных услуг;
- 4) положения по аттестации творческих и руководящих работников;
- 5) иные положения муниципального учреждения.

1.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга населения в рамках деятельности сельских домов культуры должны входить:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль должны осуществляться организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договоров (контрактов) с МБУК «Ильинский сельский дом культуры».

1.2.5. Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы МБУК «Ильинский сельский дом культуры».

1.2.6. МБУК «Ильинский сельский дом культуры» должны осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающих включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

1.3. Условия размещения и режим работы МБУК «Ильинский сельский дом культуры».

1.3.1. МБУК «Ильинский сельский дом культуры» и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Площадь, занимаемая каждым учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей культурно-досуговых услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

1.3.2. Режим работы каждого учреждения должен быть определен приказом о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

1.3.3. В зданиях МБУК «Ильинский сельский дом культуры» должны быть следующие помещения:

- 1) зрительные залы;
- 2) фойе;
- 3) репетиционные помещения;
- 4) вспомогательные (служебные) помещения;
- 5) технические помещения.

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

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

1.3.4. Организация и проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведённые места, оборудованные необходимой для этого техникой и аппаратурой, достаточные по размерам для удобного расположения экспонатов и просмотра для посетителей.

1.4. Техническое оснащение культурно-досуговых учреждений.

1.4.1. МБУК «Ильинский сельский дом культуры» должен быть оснащен специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов, иметь следующее техническое оснащение:

1) в зрительных залах:

- световое оборудование;
- оборудование сцены;
- звуковое оборудование;

2) в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:

- систему освещения;
- теплоцентраль;

3) в технических помещениях:

- микшерские пульта;
- щиты управления электроснабжением;

4) иное оснащение необходимое для качественного предоставления бюджетных услуг.

1.4.2. Специальное оборудование и аппаратура (в соответствии со назначением помещений) должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны сниматься с эксплуатации, заменяться или ремонтироваться (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна подтверждаться их проверкой.

Состояние электрического оборудования в МБУК «Ильинский сельский дом культуры» должно определяться путём проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

1.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

1.5.1. Учреждения должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения должно регламентироваться его уставом.

1.5.2. Предоставление культурно-досуговой услуги должно осуществляться следующими видами персонала:

- 1) творческим персоналом (художественными руководителями, методистами и т.д.);
- 2) административно-управленческим персоналом (директором, главным бухгалтером и т.д.);
- 3) техническими работниками (техслужащими и т.д.).

Состав персонала должен быть определен в соответствии со штатным расписанием МБУК «Ильинский сельский дом культуры».

1.5.3. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен соответствовать возложенным на них обязанностям. На постоянной основе должен повышаться уровень квалификации творческих работников.

Творческие работники муниципальных учреждений культуры один раз в пять лет должны проходить аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанных учреждениями. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются должностные оклады,

соответствующие определённому уровню квалификации.

Специалисты каждой категории должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права.

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 гуманность и доброжелательность.

1.6. Требования к технологии оказания услуги МБУК «Ильинский сельский дом культуры».

1.6.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств должен иметь право на участие в культурной жизни, пользование культурно-досуговыми учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.6.2. Основными причинами отказа в оказании культурно-досуговых услуг должны являться следующие:

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

1.6.3. Целями и задачами деятельности МБУК «Ильинский сельский дом культуры» должно являться создание условий:

- для расширения возможностей граждан в получении культурно-досуговых услуг;
- для содержательного досуга и общения граждан, постоянного развития и совершенствования основных направлений культурно-досуговой деятельности в соответствии с потребностями населения;
- для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

Видами деятельности МБУК «Ильинский сельский дом культуры»; должны являться:

- создание и организация работы творческих коллективов, студий и кружков любительского творчества, народных театров, любительских объединений и клубов по интересам, иных общественных формирований клубного типа;
- организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;
- организация концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов;
- проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч;
- организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, народных гуляний;
- организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодёжных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников.

1.6.4. В зависимости от вида культурно-досуговых услуг должно предусматриваться обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

Предоставление культурно-досуговых услуг в сфере организации, подготовки и проведения культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок,

выставок должно осуществляться в соответствии с планом работы, утверждаемым директором муниципального учреждения культуры; социальными и коммерческими заказами от населения.

Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов через билетные кассы учреждения) или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги).

1.6.5. Предоставление услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, клубов.

Основанием принятия в состав творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов должно являться заявление в письменной или устной форме. Учёт участников должен производиться путём внесения данных в журнал учёта участников определённого коллектива.

Оплата услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов должно определяться Положением о платных услугах, утвержденным Администрацией Ильинского сельского поселения.

1.6.6. Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

- обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения поселения;

- способствовать:

а) поднятию жизненного тонуса населения;

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

в) развитию творческих начал у населения;

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

Оказание услуг МБУК «Ильинский сельский дом культуры»; населению должно осуществляться в соответствии с законодательством Российской Федерации и обеспечивать своевременный и необходимый объём, с учётом потребности населения в соответствующих услугах.

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

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора должно обеспечиваться путём обновления программ концертов и кинофильмов.

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

1.7. Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых учреждений.

1.7.1. Информационное сопровождение культурно-досуговых учреждений, порядок и правила предоставления культурно-досуговой услуги должны быть доступны населению Ильинского сельского поселения. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.7.2. Учреждения обязаны довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации в средствах массовой информации;
- 2) информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счёт тематических публикаций и телепередач. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлён путём размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена заранее.

В культурно-досуговом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

1.7.3. Получатель услуги - житель Ильинского сельского поселения - вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Население Ильинского сельского поселения вправе быть осведомлённым о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами культурно-досугового учреждения.

1.7.4. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

1.8. Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения.

1.8.1. Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения должен осуществляться посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль должен проводиться руководителем культурно-досугового учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

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

Выявленные недостатки по оказанию культурно-досуговых услуг должны анализироваться по каждому сотруднику культурно-досугового учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

1.8.3. Администрация Ильинского сельского поселения должна осуществлять внешний контроль за деятельностью культурно-досуговых учреждений в части соблюдения качества бюджетной услуги путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в администрацию Ильинского сельского поселения, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб культурно-досугового учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые — по поступлению жалоб на качество услуг.

Ежемесячно, на совещании, проводимом руководителем культурно-досугового учреждения, рассматривается информация о проведённых контрольных мероприятиях и принятых мерах.

Для оценки качества и безопасности услуг администрация Ильинского сельского поселения использует следующие основные методы контроля:

- визуальный - проверка состояния культурно-досугового учреждения;
- аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги;
- измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;
- экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

1.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться, как непосредственно в культурно-досуговое учреждение, предоставляющее услуги, так и в администрацию Ильинского сельского поселения.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление культурно-досуговой услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

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

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

1.9. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых культурно-досуговым учреждением

1.9.1. Работа культурно-досуговых учреждений по представлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

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

1.9.3. Приказом руководителя учреждения в культурно-досуговом учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления культурно-досуговой услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

1.9.4. Руководитель культурно-досугового учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества

предоставляемых услуг;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества культурно-досуговой услуги

1.10.1. Критериями оценки качества культурно-досуговой услуги являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями её предоставления;
- результативность предоставления культурно-досуговой услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

1.10.2. Качественное предоставление культурно-досуговой услуги характеризуют:

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

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

Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление культурно-досуговых учреждений, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг.

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

1.11. Система индикаторов качества услуги:

- 1) Количество посетителей мероприятий - более 60% от численности населения в год;
- 2) Разнообразии тематической направленности проводимых мероприятий - не менее 7 направлений в год для каждого учреждения;
- 3) Разнообразии направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое и так далее) - не менее 3 направлений для каждого учреждения;
- 4) Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов - более 12 выступлений на один творческий коллектив в год.

Стандарт качества муниципальных услуг

Автор: Administrator
29.02.2012 16:41 -