



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЩУЧЬЕ-ОЗЕРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ОКТЯБРЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ПЕРМСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

25.07.2011 г.

№ 38

**Об утверждении Стандарта  
качества предоставления  
муниципальных услуг,  
предоставляемых бюджетным  
учреждением культуры  
«Щучье-Озерский СДК»**

В соответствии Бюджетным кодексом Российской Федерации, статьями 7, 16, 43 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», гл. 3, статьей 6, п. 12 Устава муниципального образования Щучье-Озерское сельское поселение, № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Обеспечение развития творческого потенциала населения (организация работы учреждений культуры клубного типа)», прилагается.

2. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального обнародования.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на директора Щучье-Озерского СДК Каюмову Г.С.

Глава сельского поселения

Г.С. Давлятшина

## **Стандарт качества муниципальных услуг, предоставляемых бюджетным учреждением «Щучье-Озерский СДК»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальные услуги, предоставляемые бюджетным учреждением культуры «Щучье-Озерский СДК» (далее – Услуги). Услуги предоставляется населению Щучье-Озерского сельского поселения за счет средств бюджета Щучье-Озерского сельского поселения (далее – Учреждение). Услуги включены в Перечень муниципальных услуг «Щучье-Озерский СДК», утвержден постановлением главы Щучье-Озерского сельского поселения от 25.07.2011 г. № 37 «Перечень муниципальных услуг(работ), оказываемых муниципальным учреждением Щучье-Озерский СДК».

Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуг.

#### 1.2. Предмет (содержание) Услуг

1.2.1. Организация культурно-досуговых мероприятий по различным видам культурно-досуговой деятельности.

1.2.2. Организация работы клубных формирований: кружков, студий, секций, любительских объединений, клубов по интересам различной направленности в учреждении культуры клубного типа.

1.2.3. Участие в городских, зональных, областных, межрегиональных, российских, фестивалях и смотрах.

1.2.4. Содержание объектов инфраструктуры для развития творческого потенциала населения.

1.2.5. Обслуживание получателей Услуги во время проведения массового мероприятия или работы в клубных формированиях (обеспечение помещением, коммунальными и транспортными услугами, обеспечение безопасности, материально-техническое оснащение процесса творческой деятельности, обеспечение персоналом, повышение квалификации персонала).

1.2.6. Обеспечение содержания, капитального и текущего ремонта предоставленных зданий и иных помещений.

1.3. Единица измерения Услуги: 1 мероприятие.

### **2. Требования к предоставлению Услуги**

2.1. Правовые основы предоставления Услуги:

2.1.1. Конституция Российской Федерации принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями).

2.1.2. Гражданский кодекс Российской Федерации от 21.10.1994 № 51-ФЗ (с дополнениями и изменениями).

2.1.3. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145 ФЗ (с дополнениями и изменениями).

2.1.4. Налоговый кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 146-ФЗ (с дополнениями и изменениями).

2.1.5. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (с дополнениями и изменениями).

2.1.6. Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ (с дополнениями и изменениями).

2.1.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

2.1.8. 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» (с изменениями и дополнениями).

2.1.9. Федеральный закон от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».

2.1.10. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с изменениями и дополнениями).

2.1.11. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями и дополнениями).

2.1.12. Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений).

2.1.13. Социальные нормативы и нормы, одобренные распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063 (с дополнениями и изменениями).

2.1.14. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.95 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» (с изменениями и дополнениями).

2.1.15. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4 «О введении в действие СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества».

2.1.16. Постановление Госстроя СССР от 16.05.1989 № 78 СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения».

2.1.17. «ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

2.1.18. Решение коллегии Министерства культуры Российской Федерации 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).

### **3. Получатели Услуги**

3.1. Получателем Услуги является население Щучье-Озерского сельского поселения (далее – получатели Услуги).

3.2. Особые группы получателей Услуги:

- дети дошкольного возраста;
- учащиеся;
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву,
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

3.3. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям получателей Услуги:

3.3.1. Учреждение с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей детям дошкольного возраста, учащимся, инвалидам, военнослужащим, проходящим военную службу по призыву, детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, инвалидам устанавливает льготу при посещении ими платных мероприятий.

3.3.2. Виды и размер льгот, а также условия и время их предоставления, в том числе перечень документов, при предъявлении которых предоставляются льготы, устанавливаются приказом руководителя Учреждения.

### **4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее получателей, в том числе:**

4.1. Посетить Учреждение, предоставляющее Услуги, может каждый получатель Услуги независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Все получатели Услуги имеют право свободного выбора Учреждения, предоставляющего Услуги, в соответствии со своими интересами и потребностями.

4.2. Для доступа к Услугам получателям Услуг необходимо обратиться в место нахождения Учреждения по адресам: п. Щучье-Озеро ул. Советская 27, с. Алмаз, с. Тюинск.

4.3. Предоставление Услуги осуществляется на бесплатной и платной основах. Стоимость платной Услуги определяется Учреждением самостоятельно в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» по согласованию с управлением культуры на основании решения комиссии по формированию цен, тарифов и надбавок в Щучье-Озерском сельском поселении.

4.4. Оплата за предоставляемую Услуги может быть перечислена на расчетный счет Учреждения (реквизиты указаны в Договоре на Услуги) или внесена наличными в кассу Учреждения. Получатель Услуги после ее оплаты получает документ строгой отчетности (билет) и предъявляет его работнику, отвечающему за пропуск посетителей.

4.5. Услуга может предоставляться как в учреждениях культуры, так и на иных площадках, в том числе под открытым небом.

4.6. Для обеспечения доступности Услуги для ее получателей количество учреждений культуры клубного типа должно составлять:

- в сельских поселениях с числом жителей от 2 тыс. человек до 5 тыс. человек – 100 зрительских мест на 1 тыс. жителей.

4.7. При отсутствии стационарного учреждения культуры клубного типа Услуга может быть предоставлена нестационарной формой обслуживания (досуговый объект, разовое мероприятие).

4.8. Режим работы Учреждения должен соответствовать следующим требованиям:

- гибкий и удобный для населения режим работы;
- работа не менее 5 дней в неделю;
- работа в один из общепринятых выходных дней (суббота, воскресенье).

## **5. Процедура предоставления Услуги**

Для доступа к Услуге получателям Услуги необходимо:

5.1. Обратиться в Учреждение, предоставляющее Услугу.

5.2. Ознакомиться с информацией о проводимых культурно-досуговых мероприятиях и существующих в выбранном Учреждении клубных формированиях и режиме их работы.

5.3. Обратиться в Учреждение в рабочее время.

5.4. Оплатить Услугу, если она платная, до ее начала.

5.5. Для участия в работе клубных формирований, работающих на базе Учреждения, получателю Услуги необходимо:

- обратиться к руководителю клубного формирования для получения информации о занятиях;
- лично принимать участие в занятиях клубного формирования.
- оплатить занятие в клубном формировании, если оно работает на частичной или полной самокупаемости.

## **6. Основания для отказа в предоставлении Услуги**

Услуга не предоставляется:

6.1. Лицам, нарушающим общественный порядок.

6.2. Лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

6.3. Лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и одежды других получателей Услуги).

6.4. Лицам, обращающимся за получением Услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения.

6.5. Лицам, которые не внесли плату за предоставление Услуги до ее начала, в случае, если Услуга предоставляется на платной основе.

## **7. Основания для приостановления предоставления Услуги**

Предоставление Услуги может быть приостановлено для получателей Услуги:

7.1. Нарушающих санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и одежды других получателей Услуги).

7.2. Нарушающих нормы общественного поведения.

7.3. Предоставление Услуги приостанавливается на срок до устранения вышеперечисленных нарушений.

## **8. Требования к продолжительности предоставления Услуги**

8.1. Режим работы Учреждения, предоставляющего Услуги, указан на фасаде здания.

8.2. Услуга в Учреждении предоставляется в следующие сроки:

- массовое мероприятие для детей от 30 мин. до 1,5 часа (с перерывом);
- массовое мероприятие для взрослых – не менее 1 часа;
- одно занятие в кружках, студиях, клубах и объединениях – не менее 45 минут.

## **9. Требования к Учреждению, предоставляющему Услуги**

К Учреждениям, предоставляющим Услуги на территории Щучье-Озерского сельского поселения относятся учреждения культуры клубного типа, входящие в состав «Щучье-Озерский СДК».

9.1. Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

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

- наименование и местоположение,
- юридический статус,
- правоспособность,
- цели и предмет деятельности,
- права и обязанности,
- ответственность,
- управление,
- имущество и финансы,
- реорганизация и ликвидация.

9.1.2. Руководства, правила, инструкции, положения Учреждения должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) ее предоставления и контроля за качеством предоставляемой услуги.

В Учреждении используются следующие локальные акты:

- положение по оплате труда;
- коллективный договор;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- положения об услугах;
- положение о порядке предоставления платных услуг;
- должностные инструкции сотрудников;

- инструкции по охране труда;
- инструкции о мерах пожарной безопасности.

9.2. Государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере предоставления услуг.

9.3. Приказы руководителя Учреждения.

9.4. Клубные формирования должны иметь следующие документы:

- положения;
- планы творческой работы на творческий сезон;
- расписание коллективных и индивидуальных занятий;
- журнал учета работы клубного формирования.

## **10. Материальные ресурсы**

К материальным ресурсам относятся здания, помещения, мягкая и специальная мебель, оборудование, инвентарь.

10.1. Условия размещения Учреждения.

10.1.1. Учреждение, оказывающее Услугу, должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

10.1.2. Учреждение размещается в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения и оснащенных средствами связи.

10.1.3. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых Услуг (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, шум, вибрация и т.д.).

10.1.4. В Учреждении должны быть приняты все меры по обеспечению безопасности получателей Услуги и персонала, защиты ресурсов. Помещения должны быть оборудованы системой пожарной безопасности.

10.2. Учреждения, предоставляющие Услугу, должны иметь в своем распоряжении оборудование, отвечающее требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающее надлежащее качество предоставляемых Услуг соответствующих видов.

10.2.1. Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которое должно иметь в своем распоряжении Учреждение, предоставляющее Услугу, указано в Таблице 1.

*Таблица 1*

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которую должно иметь в своем распоряжении Учреждение, предоставляющее Услугу

№ п/п	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аппаратуры	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры, необходимой для предоставления Услуги

1.	Телевизор	Не менее 1
2.	CD проигрыватель	Не менее 1
3.	DVD проигрыватель	Не менее 2
4.	DVD рекордер	Не менее 1
5.	Звукоусилительная аппаратура	Не менее 2 комплектов
6.	Микрофон шнуровой	Не менее 6
7.	Радиомикрофон	Не менее 3
8.	Головной радиомикрофон	Не менее 1
9.	Видеокамера	Не менее 1
10.	Фотоаппарат цифровой	Не менее 1
11.	Пианино	Не менее 1
12.	Баян	1
13.	Видеопроектор	1
14.	Экран для видеопроектора	1
15.	Подставка для видеопроектора и ноутбука	1
16.	Ноутбук	Не менее 1
17.	Микшерный пульт	Не менее 1
18.	Персональный компьютер	Не менее 1
19.	Телефон - факс	Не менее 1
20.	Принтер	
21.	Сканер	
22.	Копировальный аппарат	1
23.	Комплект спортивного инвентаря	Не менее 1
24.	Одежда сцены	2 комплекта
25.	Стол	Не менее 5
26.	Стул	Не менее 20
27.	Шкаф для одежды	Не менее 6
28.	Электрический утюг	Не менее 1
29.	Сейф	1
30.	Театрально-сценические костюмы	не менее 100
31.	Кресла театральные	В соответствии с нормами
32.	Световое оборудование	Не менее 2 комплектов

10.2.2. Оборудование Учреждения должно соответствовать качеству оказываемых Услуг, создавать необходимые условия для творчества. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии и не превышать установленных инструкциями по эксплуатации оборудования сроков службы.

10.3. Требования к укомплектованности Учреждения, предоставляющего Услугу, специалистами и их квалификации.

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

10.3.2. Персонал Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

10.3.3. Минимальное количество специалистов, необходимых для предоставления Услуги в Учреждении, представлено в Таблице 2.

Таблица 2

Минимальное примерное количество специалистов,  
необходимых для предоставления Услуги в Учреждении



№ п/п	Должность	Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги
1.	Директор	1
2.	Завхоз	1
3.	Художественный руководитель	1
4.	Культурорганизатор	2
5.	Руководитель кружка, коллектива	1-2
6.	Звукооператор	1
7.	Аккомпаниатор	1-2
8.	Сторож	2
9.	Гардеробщик	1
10.	Уборщица	3,75
11.	Кочегар	9

10.3.4. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем один раз в 3 года) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации.

### **11. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, предоставляющего Услуги**

Контроль за деятельностью Учреждения, предоставляющего Услуги, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

11.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления Услуг);
- плановый контроль (по утвержденному графику на календарный год);
- тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности Учреждения);
- комплексный (по нескольким направлениям деятельности).

Выявленные недостатки по предоставлению Услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения, принимаются меры к их устранению, выносятся дисциплинарные или административные взыскания (если будет установлена вина в некачественном предоставлении Услуги).

11.2. Внешний контроль деятельности Учреждения, предоставляющего Услуги, осуществляет комиссия по контролю цен, тарифов и качества предоставления услуг в «Щучье-Озерском СДК», иные контролирующие организации Октябрьского муниципального района.

### **12. Требования к информационному обеспечению получателей Услуги при обращении за ее получением и в ходе предоставления Услуги**

12.1. Каждое Учреждение обязано довести до сведения получателей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

12.2. Информирование получателей Услуги осуществляется посредством:

- информационных стендов, размещаемых в каждом Учреждении.

### **13. Требования к результату предоставления Услуги**

13.1. Результат предоставления Услуги – концерт, конкурс, вечер, народное гулянье, дискотека, выставка и другое массовое или индивидуальное мероприятие, проведенное в зрительном или танцевальном зале, в Учреждении, другом учреждении или на улице.

13.2. Необходимым условием для оказания услуг клубным учреждением является наличие клубных формирований (творческие коллективы и объединения по интересам).

### **14. Под клубным формированием**

Под клубным формированием понимается добровольное объединение людей, основанное на общности интересов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, организации досуга и отдыха.

14.1. К ним относятся:

- коллективы, кружки и студии любительского художественного и технического творчества;
- любительские объединения и клубы по интересам познавательной или общественной направленности, прикладных знаний и навыков;
- спортивные коллективы и другие клубные формирования, соответствующие основным принципам и видам деятельности Учреждения.

14.2. Деятельность клубного формирования заключается в:

- организации систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, занятие);
- проведении творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы и т.п.);
- участия в общих программах и акциях Учреждения;
- участие в культурной и общественной жизни;
- участие в муниципальных, региональных, фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках, соревнованиях.

14.3. Количество участников клубных формирований определяется руководителем Учреждения в соответствии с направлением деятельности коллектива.

### **15. Основные показатели оценки качества предоставления Услуги**

Основные показатели оценки качества предоставления Услуги представлены в Таблице 4.

*Таблица 4*

№ п/п	Основные показатели оценки качества предоставления Услуги	Значение индикатора, ед. изм.
-------	---	-------------------------------

1.	В Учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество предоставленных Услуг, при условии нахождения ее в доступном для получателей месте	Да/нет
2.	Количество участников клубных формирований	не менее __ человек (в квартал)
3.	Количество мероприятий, проведенных клубными формированиями	не менее __ мероприятий (в квартал)
4.	Количество зрителей на мероприятиях, проведенных с привлечением участников любительских клубных формирований	не менее ____ (в квартал)
5.	Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием Учреждения, предоставляющего Услугу	Не менее чем на 90% от штатного расписания Учреждения, предоставляющего Услугу (в квартал)

## **16. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление Услуги, на несоблюдение Стандарта качества предоставления Услуги**

16.1. Жалобы на несоответствующее предоставление Услуги, на несоблюдение Стандарта качества предоставления Услуги могут быть направлены как в Учреждение, так и в Администрацию Щучье-Озерского сельского поселения.

16.2. Жалобы на несоответствующее предоставление Услуги, на несоблюдение Стандарта качества предоставления Услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

16.3. Жалобы на несоответствующее предоставление Услуги, на несоблюдение Стандарта качества соответствующей Услуги должны быть рассмотрены руководителем Учреждения либо комиссией Щучье-Озерского сельского поселения по контролю цен, тарифов и качества услуг, предоставляемых бюджетным учреждением «Щучье-Озерский СДК».

## **17. Порядок контроля за предоставлением Услуги со стороны управления культуры, спорта и молодежной политики Октябрьского района**

17.1. Внешний контроль предоставления Услуг осуществляет управление культуры, спорта и молодежной политики Октябрьского муниципального района в части соблюдения качества предоставления Услуги путем проведения проверок (далее - проверка) соответствия работы Учреждения, предоставляющего Услугу, требованиям настоящего Стандарта, анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращений служебных расследований.

17.2. Проверка проводится не реже 1 раза в год. При проведении регулярной проверки управление культуры не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность Учреждения.

17.3. Проверка проводится сотрудниками управления культуры в присутствии руководителя Учреждения (его заместителя).

17.4. В ходе проверки должно быть установлено соответствие качества предоставляемой Услуги (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия).

17.5. По результатам проверки сотрудники управления культуры готовят акт проверки Качества оказания Услуги.

17.6. Меры ответственности, применяемые к Учреждению, нарушившему качество оказания Услуг в соответствии с требованиями настоящего Стандарта, определяются требованиями законодательства Российской Федерации.

### **18. Иные требования, необходимые для обеспечения**

#### **предоставления Услуги на высоком качественном уровне**

Руководитель Учреждения, предоставляющего Услугу, обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех сотрудников Учреждения;
- организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль соблюдения требований настоящего Стандарта.

