



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО

КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 09.01.2020 № 102

г. Щёлково, Московская область

Об утверждении Стандарта
качества оказания
муниципальных услуг
(выполнения работ)

Муниципальным автономным
учреждением культуры
городского округа Щёлково
«Центральный Дворец
культуры»

В соответствии с Порядком формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений городского округа Щёлково и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, утвержденного распоряжением Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково от 25.12.2019 № 5426, и в целях повышения качества выполнения муниципальных услуг (работ) в соответствии с муниципальным заданием:

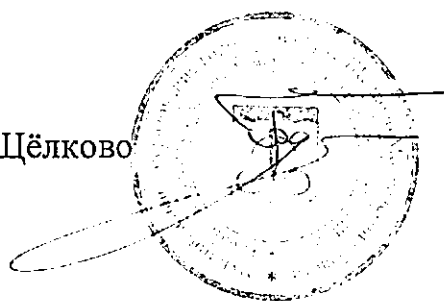
1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества», муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», выполнения муниципальной работы «Организация деятельности клубных

формирований и формирований самодеятельного народного творчества», муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» и муниципальной работы «Обеспечение сохранности и целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов» Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Щёлково «Центральный Дворец культуры».

2. Действие настоящего распоряжения распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2020 года.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Заместитель председателя
Комитета по культуре и туризму
Администрации городского округа Щёлково



А.Д. Борисов

**Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) «Организация
деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного
народного творчества», «Организация и проведение культурно-массовых
мероприятий» и «Обеспечение сохранности и целостности историко-
архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов»
Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа
Щёлково «Центральный Дворец культуры»**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Щёлково «Центральный Дворец культуры» разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей муниципальной услуги (работы) и определяет качество предоставления услуги (выполнения работы) (далее Стандарт качества предоставления муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ, Стандарт).

1.2. Область применения Стандарта:

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальные услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» и «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (далее – муниципальные услуги), предоставляемые населению Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Щёлково «Центральный Дворец культуры» и муниципальные работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества», «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» и «Обеспечение сохранности и целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов» (далее – муниципальные работы) выполняемые Муниципальным

автономным учреждением культуры городского округа Щёлково «Центральный Дворец культуры» (далее - МАУК ГОЩ «ЦДК», Учреждение).

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) стандарт качества выполнения муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ устанавливает основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги (работы), определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного обеспечения.

2) бюджетная работа в сфере культуры – муниципальные услуги, оказываемые физическим лицам (далее – получатели услуг) муниципальными учреждениями за счет средств бюджета городского округа Щёлково;

3) Благоустройство территории - комплекс мероприятий по инженерной подготовке и обеспечению безопасности, озеленению, устройству покрытий, освещению, размещению малых архитектурных форм и объектов монументального искусства.

4) Элементы благоустройства территории - декоративные, технические, планировочные, конструктивные устройства, растительные компоненты, различные виды оборудования и оформления, малые архитектурные формы, некапитальные нестационарные сооружения, наружная реклама и информация, используемые как составные части благоустройства.

1.4. Правовые основания для выполнения муниципальных работ:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03. Санитарные правила и нормы. Гигиенические требования к персональным, электронно-вычислительным машинам и организации работы, утвержденные Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ 03.06.2003 № 118;
- Лесной кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон "Об охране окружающей среды";
- СНиП III-10-75 "Благоустройство территорий";

- приказ Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 10 декабря 1999 года N 145 "Об утверждении Нормативно-производственного регламента содержания озелененных территорий";

- приказ Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 15 декабря 1999 года N 153 "Об утверждении Правил создания, охраны и содержания зеленых насаждений в городах Российской Федерации" (далее - Правила создания, охраны и содержания зеленых насаждений);

- "Указания. Региональный парковый стандарт Московской области", утвержденные постановлением Правительства Московской области от 23.12.2013 N 1098/55;

- Распоряжение Министерства ЖКХ МО от 02.07.2015 № 154-РВ «Об утверждении Правил благоустройства территории Щёлковского муниципального района Московской области»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и муниципальные правовые акты городского округа Щёлково.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ):

- 1) условия размещения и режим работы;

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

- 2) наличие специального оснащения;

- 3) укомплектованность специалистами и их квалификация;

- 4) наличие требований к технологии выполнения муниципальной работы;

- 5) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил выполнения муниципальной работы Учреждения;

- 5) укомплектованность парка специалистами и их квалификация;

- 6) наличие требований к технологии выполнения парковых работ;

7) наличие информационного сопровождения деятельности парка культуры и отдыха, порядка и правил выполнения парковых работ;

8) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически выполняемых муниципальных работ требованиям настоящего Стандарта.

2. Условия выполнения муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ).

2.1. Условия выполнения муниципальных услуг.

2.1.1. Сведения об услуге.

2.1.1.2. Наименование услуги: «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

2.1.1.3. Содержание (предмет) муниципальной услуги определяется направлением деятельности (организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества).

2.1.1.4. Объем услуги определяется количеством посещений (единица измерения – Человек).

2.1.1.5. Требования к технологии выполнения муниципальной услуги.

1) Выполнение муниципальной услуги включает в себя:

- организацию работы клубного формирования и формирования самодеятельного народного творчества по следующим направлениям:

- проведение плановых занятий для участников в формах и видах, характерных для этого клубного формирования;
- творческие отчеты о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, творческие лаборатории, мастер-классы и т.п.);
- участие в мероприятиях учреждения;
- участие в фестивалях, смотрах, конкурсах различного уровня;

2) Предоставление услуги осуществляется согласно Плану работы учреждения.

2.1.1.6. Результатом предоставления услуги является повышение творческого уровня самодеятельных коллективов за счет работы с данными коллективами;

2.2.1. Сведения об услуге.

2.2.1.1 Наименование услуги: «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий».

2.2.1.2. Содержание (предмет) муниципальной услуги:

Услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий подразделяются на:

- культурно-досуговые мероприятия: массовые мероприятия, направленные на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимые в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия);

- информационно-просветительские мероприятия: массовые мероприятия, направленные на удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимые в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

2.2.1.3. Объем услуги определяется количеством участников мероприятий (единица измерения – Человек).

2.2.1.4. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

1) доступ в здание учреждения (при проведении мероприятия в здании) должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала мероприятия;

2) мероприятие должно начинаться не позднее пяти минут после

объявленного времени начала. В случае задержки мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

3) Каждый получатель услуги независимо от пола, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств может стать пользователем муниципальной услуги;

4) Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;

- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

5) Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

6) Объявленное в программе мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих зрителей.

2.2.1.5. Результатом оказания услуги является проведение культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий:

- организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных

акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых);

- организация и проведение литературно-музыкальных вечеров, видеогостинных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

2.3. Условия выполнения муниципальных работ.

2.3.1.1. Наименование работы: «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

2.3.1.2. Содержание (предмет) муниципальной услуги определяется направлением деятельности (организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества).

2.3.1.3. Объем работы определяется количеством клубных формирований (единица измерения – Единица).

2.3.1.4. Требования к технологии выполнения муниципальной работы.

1) Выполнение муниципальной работы включает в себя:

- организацию работы клубного формирования и формирования самодеятельного народного творчества по следующим направлениям:

- набор участников в клубное формирование;
- подбор учебных и методических материалов для занятий;
- планирование, учет, отчетность о деятельности клубного формирования;
- повышение квалификации и профессионального мастерства специалистов учреждения;
- поиск и предоставление помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива с необходимой технической аппаратурой;
- оказание организационной, методической помощи в работе клубного формирования.

2.3.1.5. Результатом выполнения работы является рост количества клубных формирований или их стабильное количество в отчетном году по сравнению с предыдущим годом.

2.3.2. Сведения о работе.

2.3.2.1. Наименование работы: «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

2.3.2.2. Содержание (предмет) муниципальной работы:

- проведение необходимой работы по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия (разработка программы мероприятия, репетиционный процесс, оформление мероприятия, оборудование звукоусиливающей аппаратурой, обустройство мест для зрителей и т.д).

2.3.2.3. Объем работы определяется количеством проведенных мероприятий (единица измерения – Единица).

2.3.2.4. Требования к технологии оказания муниципальной работы:

1) продолжительность мероприятия определяется авторским замыслом создателей.

2) продолжительность мероприятия без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

3) продолжительность одного мероприятия для взрослых не должна быть менее одного часа;

2.3.2.5. Результатом выполнения работы является подготовка и проведение культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий:

- организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков,

протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых);

- организация и проведение литературно-музыкальных вечеров, видеогостинных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций и т.д.

2.3.3 Сведения о работе.

2.3.3.1. Наименование работы: «Обеспечение сохранности и целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов».

2.3.3.2. Содержание (предмет) работ – формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения ландшафтного комплекса и историко-культурной ценности территории:

- комплектование фондов документов по актуальным проблемам в соответствии с экологическими, геологическими, геодезическими исходными данными;
- обеспечение сохранности и приумножения ландшафтного комплекса и историко-культурной ценности парковой территории;
- организация информационно-справочного аппарата, в том числе электронных баз данных;

2.3.3.3. Объем работы: определяется площадью территории. Единица измерения: квадратный метр.

2.4. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- 1) Устав МАУК ГОЩ «Центральный Дворец культуры»;
- 2) Руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- 3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы средства малой механизации, технику и аппаратуру;

4) Государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере выполняемых муниципальных и ландшафтно-парковых работ;

5) Приказы и распоряжения руководителя Учреждения.

2.4.1. Устав МАУК ГОЩ «Центральный Дворец культуры» является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения, и должен включать в себя следующие сведения:

1) наименование Учреждения

2) место нахождения Учреждения;

3) сведения об органе, осуществляющем функции и полномочия учредителя Учреждения;

4) предмет и цели деятельности Учреждения;

5) исчерпывающий перечень видов деятельности, которые Учреждение вправе осуществлять в соответствии с целями, для достижения которых оно создано;

6) структуру, компетенцию органов учреждения, порядок их формирования, сроки полномочий и порядок деятельности таких органов;

7) иные предусмотренные федеральными законами сведения.

2.4.2. Устав должен быть утвержден исполнительным органом местного самоуправления, зарегистрирован в Инспекции Федеральной налоговой службы. Цели деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.4.3. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс выполнения муниципальной работы, определять методы их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

2.4.4. В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) муниципальные правовые акты городского округа Щёлково;

2) коллективный договор;

3) правила внутреннего трудового распорядка;

4) иные локальные акты, руководства и правила.

2.4.5. При выполнении работ в Учреждении используются следующие инструкции:

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

2.4.6. В состав эксплуатационных документов на оборудование, аппаратуру, используемых при выполнении муниципальных работ, входят:

- 3) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользования на русском языке;
- 4) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 5) инвентарные описи основных средств;
- 6) иные эксплуатационные документы.

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

2.4.8. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с Учреждением.

2.4.9. Государственный (в случае принятия) и настоящий Стандарты должны составлять нормативную основу практической работы Учреждения.

2.4.10. В Учреждении необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения.

2.5.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном здании (помещении) с учётом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.5.2. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

2.5.3. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- зрительный зал/залы;
- репетиционные залы для коллективов;
- помещения для работы клубных формирований;
- фойе;
- служебные помещения;
- гардероб для верхней одежды посетителей;
- санузел для посетителей, снабженный необходимыми гигиеническими средствами;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения работы в полном объеме и надлежащего качества.

2.5.4. Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени выполнения муниципальной работы учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более десяти минут подряд.

2.5.5. 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 выполняемых работ (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

2.5.6. Режим работы Учреждения определяется документами учреждения (правилами внутреннего трудового распорядка).

2.5.7. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

2.5.8. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время.

2.5.9. Проведение санитарного обслуживания помещения не должно занимать более одного дня в месяц.

2.5.10. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно обеспечить соблюдение общественного порядка в здании (помещении).

2.6. Техническое оснащение Учреждения.

2.6.1. Для качественного предоставления муниципальной услуги Учреждение должно быть оборудовано:

- предметами мебели (столы, стулья и т.д.);
- средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество выполняемых работ;

2.6.2. Учреждение должно быть оснащено следующими техническими средствами:

- звукотехническим, светотехническим и музыкальным оборудованием;
- сценически постановочным оборудованием;
- компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием и т.д.;
- средствами телефонной и электронной связи,
- канцелярскими принадлежностями и оргтехникой;

2.6.3. Специальное оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

2.6.4. Состояние электрического оборудования в Учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции и т.д.

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

2.7.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме.

2.7.2. Для работников должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

2.7.3. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду Учреждения.

2.7.4. Уровень профессиональной компетентности работников Учреждения должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей.

2.7.5. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

2.7.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При выполнении муниципальной работы работники Учреждения должны проявлять к потребителям услуги гуманность и доброжелательность.

2.8. Информационное обеспечение деятельности Учреждения.

2.8.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией об услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

2.8.2. Учреждение обязано довести до сведения потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для потребителей.

2.8.3. Информация о деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества в рамках муниципальной работы должна содержать сведения:

- наименование Учреждения, выполняющего муниципальную работу;
- расписание занятий по кружкам;
- телефон для справок и консультаций.

2.8.4. Информирование потребителей осуществляется посредством:

1) размещения информации о Учреждении в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации городского округа Щёлково и сайте Учреждения;

2) информационных стендов непосредственно в Учреждении;

3) оповещения потребителей в средствах массовой информации, на баннерах, рекламных щитах, афишах и др.;

4) по телефону;

5) при личном посещении Учреждения.

2.8.5. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах выполнении муниципальных работ должна обновляться по мере необходимости.

2.9. Контроль за деятельностью Учреждения.

2.9.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.9.2. Учреждение должно иметь документально оформленную систему контроля деятельности структурных подразделений и работников по выполнению муниципальной работы на их соответствие стандартам, другим нормативным документам. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявления недостатков.

2.9.3. Внутренний контроль проводится Директором Учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется:

1) на текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

2) на оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполняемых работ);

3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

2.9.4. Выявленные недостатки по выполнению муниципальных работ анализируются по каждому сотруднику 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).

2.9.5. Комитет по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения, в части соблюдения качества выполнения муниципальных работ:

1) путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работ, а также факт принятия мер по жалобам.

2.9.6. Для оценки качества и безопасности работ Комитетом по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный – проверка состояния Учреждения;

2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на выполнение работ, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, предоставляющего муниципальную услугу и другие;

3) социологический – опрос или интервьюирование потребителей, оценка результатов опроса.

2.9.7. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее услугу, так и в Администрацию городского округа Щёлково. Жалобы и заявления на

некачественные предоставления муниципальных услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

2.9.8. Жалобы на выполнение работ с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения либо председателем Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

2.9.9. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при Комитете по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково для принятия мер по повышению качества муниципальных услуг. При подтверждении факта некачественного предоставления услуг к Директору Учреждения применяются меры в соответствии с действующим законодательством.

2.10. Ответственность за качество работ, выполняемых Учреждением.

2.10.1. Работа Учреждения по предоставлению муниципальных работ должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества работ.

2.10.2. Директор Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества выполняемых работ.

2.10.3. Приказом Директора в Учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.10.4. Директор Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников Учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, выполняющего муниципальную работу и контроль качества выполняемых работ;

3) организовать информационное обеспечение процесса выполнения работ в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры выполнения работ и настоящего Стандарта.

2.11. Критерии оценки качества муниципальных работ.

2.11.1. Критериями оценки качества муниципальных услуг являются:

- открытый доступ для пользователей к информации о порядке и сроках выполнения муниципальных работ;

- соблюдение стандарта выполнения муниципальных работ;

- своевременность выполнения муниципальных работ;

- удовлетворенность потребителей качеством выполнения работ.

2.11.2. Срок выполнения муниципальных работ.

Учреждение должно выполнять муниципальные работы в сроки, установленные действующими правилами выполнения работ.

2.11.3. Критериями оценки качества муниципальных работ является соблюдение стандарта выполнения муниципальных работ.

2.12. Показатели качества муниципальных услуг:

№ п/п	Показатель качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
Муниципальная услуга «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»			
1.	Доля клубных формирований для детей и подростков от общего количества клубных формирований	процент	Количество клубных формирований относительно предыдущего года: количество клубных формирований в отчётном финансовом году/количество клубных формирований в предшествующем отчётному году*100
2.	Количество клубных формирований	единица	Количество клубных формирований в отчетном году
Муниципальная услуга «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»			
1.	Удовлетворенность муниципальной услугой 100%	процент	(Общее количество участников мероприятий минус количество жалоб и заявлений на некачественное предоставление услуг)/общее количество участников мероприятий*100%

2.13. Показатели качества муниципальной работы:

№ п/п	Показатель качества муниципальной работы	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
Муниципальная работа «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»			
1.	Динамика количества клубных формирований по сравнению с прошлым годом	Процент	количество клубных формирований в отчётном финансовом году/количество клубных формирований в предшествующем отчётному году*100
Муниципальная услуга «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»			
1.	Отсутствие жалоб	Процент	Отсутствие жалоб от потребителей 100%
Муниципальная работа «Обеспечение сохранности и целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов»			
1.	Выполнение перечня работ по текущему содержанию, ремонту, благоустройству и озеленению, 100%	Процент	Выполнение перечня работ по текущему содержанию, ремонту, благоустройству и озеленению в отчетном году/ Выполнение перечня работ по текущему содержанию, ремонту, благоустройству и озеленению в предыдущем году*100%