



**КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ
АДМИНИСТРАЦИИ ЩЁЛКОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 29.03.2018 № 62
г. Щёлково, Московская область

Об утверждении Стандарта качества выполнения муниципальной услуги «Показ (организация показа) концертных программ», муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» и выполнения муниципальной работы «Создание концертов» муниципальным автономным учреждением культуры городского поселения Щёлково «Дворец культуры им. В.П. Чкалова»

В соответствии с Порядком формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений городского поселения Щёлково и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, утвержденного постановлением Администрации Щёлковского муниципального района от 29.12.2018 № 8466, и в целях повышения качества выполнения муниципальных услуг (работ) в соответствии с муниципальным заданием:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества выполнения муниципальной услуги «Показ (организация показа) концертных программ», муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» и выполнения

муниципальной работы «Создание концертов» муниципальным автономным учреждением культуры городского поселения Щёлково «Дворец культуры им. В.П. Чкалова» (на 21 странице).

2. Действие настоящего распоряжения распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2018 года.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель Комитета по культуре
и туризму Администрации Щёлковского
муниципального района



Н.А. Чуйченко

УТВЕРЖДЁН
Распоряжением Комитета по культуре и туризму
Администрации Щёлковского муниципального района
от 29.03.2018 № 62

Стандарт качества
выполнения муниципальных услуг «Показ (организация показа)
концертных программ», «Организация деятельности клубных
формирований и формирований самодеятельного народного творчества»
и выполнения муниципальной работы «Создание концертов и
концертных программ» муниципальным автономным учреждением
культуры городского поселения Щёлково «Дворец культуры им. В.П.
Чкалова»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг **«Показ (организация показа) концертных программ», «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»** и выполнения муниципальной работы **«Создание концертов и концертных программ»** муниципальным автономным учреждением культуры городского поселения Щёлково «Дворец культуры им. В.П. Чкалова» разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей муниципальной услуги (работы) и определяет качество предоставления услуги (выполнения работы) (далее - Стандарт качества предоставления муниципальных услуг и выполнения муниципальной работы, Стандарт).

1.2. Область применения Стандарта:

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу **«Показ (организация показа) концертных программ»** и муниципальную услугу **«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»** (далее – муниципальная услуга), предоставляемую населению Муниципальным

автономным учреждением культуры городского поселения Щёлково «ДК им. В.П. Чкалова» и муниципальную работу «Создание концертов и концертных программ» (далее – муниципальная работа) выполняемую муниципальным автономным учреждением культуры городского поселения Щёлково «Дворец культуры им. В.П. Чкалова» (далее - МАУК ГПЩ «Дворец культуры им. В. П. Чкалова», Учреждение).

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) стандарт качества выполнения муниципальных услуг и выполнения муниципальной работы 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 поселения Щёлково;

1.4. Правовые основания для выполнения муниципальной работы:

- 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»;
- 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 № 119;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и муниципальные правовые акты Щёлковского муниципального района.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество выполнение муниципальных услуг (выполнении муниципальных работ):

- 1) условия размещения и режим работы Учреждения;
- 2) наличие специального оснащения Учреждения;
- 3) укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- 4) наличие требований к технологии выполнения муниципальной работы в Учреждении;

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

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

2. Требования к качеству выполнения муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ).

2.1. Качество и условия выполнения муниципальных услуг.

2.1.1. Сведения об услуге.

2.1.1.1 Наименование услуги: «Показ (организация показа) концертных программ».

2.1.1.2. Содержание (предмет) муниципальной услуги определяется видом и формой концертов и концертных программ:

1) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении) на стационаре;

2) концерт оркестра (большие составы) на стационаре;

3) сборный концерт на стационаре;

4) концерт хора, капеллы на стационаре;

5) концерт камерного оркестра на стационаре;

6) концерт камерного ансамбля на стационаре;

7) сольный концерт на стационаре;

8) концерт танцевально-хореографического коллектива на стационаре;

2.1.1.3. Объем услуги определяется числом зрителей (единица измерения – человек).

2.1.1.4. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

- 1) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала концерта;
- 2) концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;
- 3) продолжительность концерта определяется авторским замыслом создателей.
- 4) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;
- 5) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;
- 6) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;
- 7) общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;
- 7) вечерние концерты должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;
- 8) 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.
- 9) 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.

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

11) Объявленный в программе концерт должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

12) Замена концертной программы Учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.1.1.5. Результатом оказания услуги является показ концертов и концертных программ, представленный для потребителей в одной из жанров и форм, указанных в стандарте.

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

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

2.2.1.3. Объём работы определяется количеством посещений (единица измерения – человек).

2.2.1.4. 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:

- набор участников в клубное формирование;

- подбор учебных и методических материалов для занятий;
- проведение плановых занятий для участников в формах и видах, характерных для этого клубного формирования;
- планирование, учет, отчетность о деятельности клубного формирования;
- повышение квалификации и профессионального мастерства специалистов учреждения;
- 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;
- поиск помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива.

- осуществление следующих мероприятий:

- поиск и предоставление помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива с необходимой технической аппаратурой;
- оказание организационной, методической помощи в работе клубного формирования.

2) Предоставление услуги осуществляется согласно Плану работы учреждения.

3) Для участия в мероприятиях в рамках предоставления услуг потребителю (представителю коллектива) необходимо обратиться в учреждение, выполняющее данную работу, согласно расписанию данного учреждения.

4) Потребителю может быть отказано в участии в мероприятиях в рамках выполняемых работ по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества в следующих случаях:

- 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 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) Мероприятия в рамках выполнения работы начинаются не ранее 8.00 и заканчиваются не позднее 23.00 часов. Мероприятия для детей и детских коллективов должны проводиться в дневное время.

7) Для обеспечения безопасности Посетителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных мероприятий может быть увеличен администрацией Учреждения. В этом случае сотрудник Учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у Посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

8). Объявленное в программе мероприятие по работе с коллективами должно быть проведено независимо от количества присутствующих посетителей.

9) Продолжительность мероприятий в рамках выполнения работы (например, репетиций) с коллективами устанавливается сотрудниками учреждения.

10) Замена мероприятий по работе с коллективами в графике планируемого плана работы учреждения или отмена данных мероприятий допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.2.1.5. Результатом предоставления услуги является повышение творческого уровня самодеятельных коллективов за счет работы с данными коллективами; рост количества клубных формирований или их стабильное количество в отчетном году по сравнению с предыдущим годом.

2.3. Качество и условия выполнения муниципальной работы.

2.3.1. Сведения о работе.

2.3.1.1. Наименование работы: «Создание концертов и концертных программ»

2.3.1.2. Содержание (предмет) муниципальной работы определяется видом и формой концертов и концертных программ:

- 1) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении) на стационаре;
- 2) концерт оркестра (большие составы) на стационаре;
- 3) сборный концерт на стационаре;
- 4) концерт хора, капеллы на стационаре;
- 5) концерт камерного оркестра на стационаре;
- 6) концерт камерного ансамбля на стационаре;
- 7) сольный концерт на стационаре;
- 8) концерт танцевально-хореографического коллектива на стационаре;

2.3.1.3. Объем работы определяется количеством новых (капитально-возобновленных) концертов (единица измерения – Единица).

2.3.1.4. Требования к технологии оказания муниципальной работы:

- 1) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала концерта;
- 2) концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;
- 3) продолжительность концерта определяется авторским замыслом создателей.

- 4) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;
- 5) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;
- 6) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;
- 7) общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;
- 7) вечерние концерты должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;
- 8) 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 работы.
- 9) Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной работы:
 - 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.
- 10) Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

11) Объявленный в программе концерт должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

12) Замена концертной программы Учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.3.1.5. Результатом выполнения работы является создание концертов и концертных программ, представленный для потребителей в одной из жанров и форм, указанных в стандарте.

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

- 1) Устав МАУК ГПШ «Дворец культуры им. В.П. Чкалова»;
- 2) Руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- 3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
- 4) Государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере выполняемых муниципальных работ;
- 5) Приказы и распоряжения руководителя Учреждения.

2.4.1. Устав МАУК ГПШ «Дворец культуры им. В.П. Чкалова» 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;

б) структуру, компетенцию органов автономного 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 Щёлковского муниципального района (городского поселения Щёлково);

2) коллективный договор;

3) правила внутреннего трудового распорядка;

4) иные 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;

б) 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, регулирующими 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 услуги должна содержать сведения:

- наименование Учреждения, выполняющего муниципальную услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

2.8.4. Информирование потребителей осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещения информации о Учреждении, о выполняемых услугах, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Щёлковского муниципального района и сайте Учреждения;
- 3) информационных стендов непосредственно в Учреждении;
- 4) оповещения потребителей в средствах массовой информации, на баннерах, рекламных щитах, афишах и др.;
- 5) по телефону;
- 6) при личном посещении Учреждения.

2.8.5. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах выполнении муниципальных услуг 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 выявленных недостатков.

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

1) на текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу (выполняющими муниципальную работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования по предоставлению муниципальных услуг (выполнению муниципальной работы), а также за принятием ими решений;

2) на оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальных услуг (выполнение муниципальных работ);

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

2.9.4. Выявленные недостатки по предоставлению муниципальных услуг (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 Щёлковского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения, в части соблюдения качества выполнения муниципальных работ:

1) путем проведения мониторинга основных показателей муниципальной услуги (муниципальной 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 предоставления услуг (выполнение работ), а также факт принятия мер по жалобам.

2.9.6. Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом по культуре и туризму Администрации Щёлковского муниципального района в соответствии с планом проверок, внеплановые – по поступлению жалоб на качество выполняемых работ. Ежемесячно Директор Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в Комитет по культуре и туризму Администрации Щёлковского муниципального района.

2.9.7. Для оценки качества и безопасности работ Комитетом по культуре и туризму Администрации Щёлковского муниципального района 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) измерительный – проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

4) экспертный – опрос работников Учреждения и других лиц о состоянии качества и безопасности работ, оценка результатов опроса;

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

2.9.8. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее услугу, так и в Администрацию Щёлковского муниципального района. Жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальных услуг (выполнение муниципальных работ) подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

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

2.9.10. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при Комитете по культуре и туризму Администрации Щёлковского муниципального района 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 услуг (выполнение 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 предоставляемых услуг (выполняемых работ).

2.10.3. Приказом Директора в Учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством выполнением работ 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, предоставляющего муниципальную услугу 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 (работ) являются:

- открытый доступ для пользователей к информации о порядке и сроках предоставления муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ);

- соблюдение стандарта предоставления муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ);

- своевременность выполнения муниципальных работ;

- удовлетворенность потребителей качеством предоставления муниципальных услуг (выполнения работ).

2.11.2. Сроки выполнения муниципальных услуг (работ).

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

2.11.3. Критериями оценки качества муниципальных услуг (работ) является соблюдение стандарта выполнения муниципальных услуг (работ).

2.12. Показатели качества муниципальных услуг:

№ п/п	Показатель качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
1.	Интенсивность обновления репертуара (Не менее 46 концертов в год)	Единица	Показ новых концертов, концертных программ
2.	Количество концертов с участием штатных коллективов (Не менее 46 концертов в год)	Единица	Показ концертов с участием штатных коллективов
3.	Заполняемость зала	Процент	Количество заполненных мест в зале/Общее количество мест в зале*100%
4.	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%
5.	Количество клубных формирований (Не менее 62)	Единица	

2.12. Показатели качества муниципальной работы:

№ п/п	Показатель качества муниципальной работы	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
1.	Интенсивность обновления репертуара 100%	Процент	Постановка новых концертов и концертных программ в отчетном году