



## КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ АДМИНИСТРАЦИИ ЩЁЛКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

### РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 29.03.2018 № 68  
г. Щёлково, Московская область

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальных услуг «Показ (организация показа) концертных программ», «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» и выполнение муниципальной работы «Создание концертов и концертных программ» муниципальным автономным учреждением культуры Щёлковского муниципального района «Щёлковский районный культурный комплекс»

В соответствии с Порядком формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений Щёлковского муниципального района и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, утвержденного постановлением Администрации Щёлковского муниципального района от 29.12.2017 № 8467, и в целях повышения качества оказания муниципальной услуги и выполнения муниципальной работы в соответствии с муниципальным заданием:


1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества муниципальных услуг «Показ (организация показа) концертных программ», «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» и муниципальной работы «Создание концертов и

концертных программ» муниципальным автономным учреждением культуры Щёлковского муниципального района «Щёлковский районный культурный комплекс» (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

**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 Щёлковского муниципального района «Щёлковский  
районный культурный комплекс»**

**1. Общие положения**

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг «Показ (организация показа) концертных программ», «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» выполнения муниципальной работы «Создание концертов и концертных программ» муниципальным автономным учреждением культуры Щёлковского муниципального района «Щёлковский районный культурный комплекс» разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальной услуги (работы) и определяет качество предоставления услуги (выполнения работы) (далее Стандарт качества предоставления муниципальной услуг и выполнения муниципальной работы, Стандарт).

1.2. Область применения Стандарта:

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальные услуги «Показ (организация показа) концертных программ» и «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее – муниципальная услуга), предоставляемые населению муниципальным автономным учреждением культуры

Щёлковского муниципального района «Щёлковский районный культурный комплекс» и муниципальную работу «Создание концертов и концертных программ» (далее – муниципальная работа), выполняемую муниципальным автономным учреждением культуры Щёлковского муниципального района «Щёлковский районный культурный комплекс» (далее - МАУК ЦМР «ЩРКК», Учреждение).

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) стандарт качества предоставления муниципальной услуги 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) бюджетные услуги в сфере культуры – муниципальные услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам (далее – получатели услуг) муниципальными учреждениями за счет средств бюджета Щёлковского муниципального района;

3) бюджетная работа в сфере культуры – муниципальная работа, выполняемая в интересах общества муниципальными учреждениями за счет средств бюджета Щёлковского муниципального района;

1.4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги и 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 предоставления муниципальных услуг (выполнение 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 оказания услуги (выполнения работы) в Учреждении;

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

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

## **2. Требования к качеству оказания муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ).**

2.1. Качество и условия предоставления 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. Объём услуги определяется числом зрителей (единица измерения – человек) и количеством публичных выступлений (единица измерения – единица).

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.

2.2.1.1. 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. Объем услуги определяется количеством посещений (единица измерения – человек).

2.2.1.4. Требования к технологии выполнения муниципальной работы.

1) Предоставление 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 услуги потребителю (представителю коллектива) необходимо обратиться в учреждение, предоставляющее данную услугу, согласно расписанию данного учреждения.

4) Потребителю может быть отказано в участии в мероприятиях в рамках предоставления услуги 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 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) Мероприятия в рамках предоставления услуги 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 предоставления услуги (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 создание концертов, концертных программ, иных зрелищных программ и культурно – массовых мероприятий.

2.3.1.3. Объём работы определяется количеством новых (капитально-возобновлённых) постановок (единица измерения – единица).

2.3.1.4. Требования к технологии выполнения муниципальной работы:

1) Выполнение муниципальной работы включает в себя:

- привлечение и оплату труда художественного, артистического, технического персонала, непосредственно выполняющего муниципальную работу;

- привлечение художественного, артистического, технического и иного приглашенного персонала;

- организацию и проведение репетиционного процесса;

- изготовление сценических постановочных средств, приобретение специального оборудования, расходных материалов и инвентаря;

- проведение текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;

- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения муниципальных работ (услуг), приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения муниципальных работ (услуг).

2). Результатом выполнения работы является созданный концерт и (или) концертная программа, готовые к показу.

3) Требования к результату выполнения муниципальной работы:

- объявление даты и времени начала показа созданной концертной программы не позднее тридцати дней до премьерного показа концерта;

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

1) Устав МАУК ЩМР «ЩРКК»;

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 предоставляемых муниципальных услуг и выполняемых муниципальных работ;

5) Приказы и распоряжения руководителя Учреждения.

2.4.1. Устав МАУК ЦМР «ЦРКК» 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 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 предоставления услуги, 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;
- 2) коллективный договор;
- 3) правила внутреннего трудового распорядка;
- 4) иные руководства и правила.

2.4.5. При оказании услуг (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 оказании муниципальных услуг и 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 для получателей услуги (работы).

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 оказания услуги 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 предоставления муниципальной услуги 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 предоставляемых услуг (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, предоставляющее услугу (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 предоставляемых услуг;

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. Не менее половины персональных компьютеров должны быть подключены к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».



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

2.6.5. 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 должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) 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. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года.

2.7.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальных услуг работники Учреждения должны проявлять к получателям услуги гуманность и доброжелательность.

2.8. Информационное обеспечение деятельности Учреждения.

2.8.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

2.8.3. Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальной услуги (работы) должна содержать сведения:

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

2.8.4. Информирование получателей муниципальных услуг осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещения информации о Учреждении, о предоставляемых услугах (выполняемых работах), в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Щёлковского муниципального района и сайте Учреждения;

3) информационных стендов непосредственно в Учреждении;

4) оповещения получателей муниципальных услуг (работ) 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 предоставления услуг (выполнении 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 за оказанием муниципальной услуги (выполнением муниципальной работы) на 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 и 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 к предоставлению муниципальной услуги (выполнению муниципальной работы), а также за принятием ими решений;

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

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

2.9.4. Выявленные недостатки по оказанию 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 (выполнении работ)).

2.9.5. Комитет по культуре и туризму Администрации Щёлковского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения, в части соблюдения качества предоставления муниципальных услуг (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 услуг, 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 предоставляемых услуг. 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 услуг (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 предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги 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 услуг, оценка результатов опроса;

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

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

2.9.9. Жалобы на предоставление услуг (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 (работ). При подтверждении факта некачественного предоставления услуг (выполнения работ) к Директору Учреждения применяются меры в соответствии с действующим законодательством.

2.10. Ответственность за качество оказания услуг (работ), предоставляемых Учреждением.

2.10.1. Работа Учреждения по предоставлению муниципальных услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуг, непрерывное повышение качества услуг (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 (работ).

2.10.3. Приказом Директора в Учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуг (выполнение работ) в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба

контроля за качеством предоставления муниципальных услуг (выполнением работ) в соответствии с настоящим Стандартом.

2.10.4. Директор Учреждения обязан:

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

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего предоставление услуг (выполнение работ) и контроль качества предоставляемых услуг (выполняемых работ);

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуг в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

2.11. Критерии оценки качества муниципальных услуг (работ).

2.11.1. Критериями оценки качества муниципальных услуг (работ) являются:

- открытый доступ для пользователей к информации о порядке и сроках предоставления муниципальных услуг;

- соблюдение стандарта предоставления муниципальных услуг (работ);

- своевременность предоставления муниципальных услуг (работ);

- удовлетворенность получателей муниципальных услуг качеством предоставления.

2.11.2. Срок предоставления муниципальных услуг (работ).

Учреждение должно оказывать муниципальные услуги (выполнять муниципальные работы) в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг (выполнения работ).

2.11.3. Критериями оценки качества муниципальных услуг (работ) является соблюдение стандарта предоставления муниципальных услуг и выполнения муниципальных 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 73 концертов в год)	Единица	Показ новых концертов, концертных программ
2.	Количество концертов с участием штатных коллективов (Не менее 73 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 22)	Единица	

## 2.13. 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