



АДМИНИСТРАЦИЯ РУЗСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31.05.2022 № 2160

**Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг (работ),
предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением культуры
Рузского городского округа Московской области
«Централизованная клубная система»**

В целях осуществления порядка контроля за деятельностью учреждений культуры Рузского городского округа Московской области и повышения качества, оказываемых ими муниципальных услуг, в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», руководствуясь Уставом Рузского городского округа, Администрация Рузского городского округа постановляет:

1. Утвердить:

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий», предоставляемой Муниципальным бюджетным учреждением культуры Рузского городского округа Московской области «Централизованная клубная система» (приложение №1);

1.2. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества», предоставляемой Муниципальным бюджетным учреждением культуры Рузского городского округа Московской области «Централизованная клубная система» (приложение №2).

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Красное Знамя» и разместить на официальном сайте Рузского городского округа Московской области в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы Администрации Рузского городского округа Московской области Пеняева Ю.А.

Глава городского округа



Н.Н. Пархоменко

М 009259 *



**Стандарт качества муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий»,
предоставляемой Муниципальным бюджетным учреждением культуры
Рузского городского округа Московской области
«Централизованная клубная система»**

1. Общие положения

1.1. Разработчиком Стандарта качества муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» (далее – Стандарт) является Управление культуры Рузского городского округа Московской области (далее – Управление культуры АРГО).

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальные услуги в области организации и проведения культурно-массовых мероприятий, предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением культуры Рузского городского округа Московской области «Централизованная клубная система» (далее – МБУК РГО «ЦКС»).

1.3. Учреждением, в отношении которого применяется данный Стандарт, является МБУК РГО «ЦКС».

1.4. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица, проживающие на территории Рузского городского округа Московской области, а также лица временно находящиеся на его территории.

1.5. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) Муниципальные услуги в области культуры - муниципальные услуги в области культуры, оказываемые физическим лицам, проживающим на территории Рузского городского округа Московской области, а также лицам временно находящимся на его территории (далее - получателям услуг) органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств бюджета Рузского городского округа Московской области;

2) Получатели услуги - население Рузского городского округа Московской области, имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

3) Учреждение культуры - учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно-массовых мероприятий, культурно-досуговых мероприятий, культурно-развлекательных программ и мероприятий, организация студий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

1.6. Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Налоговый кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Устав МБУК РГО «ЦКС»;
- Настоящий Стандарт;
- Иные нормативные правовые акты.

1.7. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

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

1.8. Контроль за оказанием муниципальных услуг осуществляет Управление культуры АРГО, путем проведения плановых и внеплановых проверок в установленном порядке.

1.9. Информация о стандартах качества предоставления муниципальных услуг должна размещаться в каждом муниципальном учреждении и организации в местах, доступных для потребителей.

1.10. Основанием для досрочного прекращения муниципальной услуги является ликвидация учреждений культуры, которые ее предоставляют.

2. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий»

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Организация и проведение мероприятий» (далее - Услуга).

Содержание (предмет) услуги:

1) Организация, подготовка и проведение культурно-массовых, культурно-досуговых и культурно-развлекательных мероприятий, зрелищных мероприятий, концертов, фестивалей, выставок и т.д. как на закрытых, так и на открытых площадках Рузского городского округа Московской области;

2) Обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

3) Услуга по организации кинопоказа на базе культурно-досугового учреждения, парка культуры и отдыха;

Получатели услуги: население Рузского городского округа Московской области.

2.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует МБУК РГО «ЦКС»:

1) Устав учреждения;

2) Руководства, правила, инструкции, методики, положения, планы;

3) Приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством, учреждениями при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.3. Организация мероприятий: культурно-массовые мероприятия подразделяются на культурно-досуговые и информационно-просветительские мероприятия, которые реализуются через разнообразные формы, а именно:

Культурно-массовые мероприятия

№ п/п	Виды	Формы
1.	Культурно-досуговые мероприятия	праздник (государственный, национальный, традиционный, профессиональный, семейный, города, микрорайона, села, улицы, фольклорный, спортивный и др.); вечер (тематический, чествования, отдыха, знакомств, встречи, выпускной, литературный, поэзии, музыкальный, песни и др.); концерт (тематический, театрализованный, отчетный, сольный и др.); программа (игровая, шоу, развлекательная, познавательная); фестиваль (искусств, кино, народного творчества, национальностей, дружбы и др.), конкурс, смотр (профессиональный, игровой, творческих коллективов и др.); бал (выпускной, костюмированный, новогодний, маскарад); карнавал, шествие, парад, митинг, манифестация; народное гуляние, обряд, ритуал в соответствии с местными обычаями и традициями (национальными, семейными, гражданскими и др.); выставка (авторская, художественная, прикладного творчества, фото, народных промыслов, садоводов-огородников, цветов, животных и др.), ярмарка (традиционная, ремесел, вакансий и др.), презентация, викторина, лотерея, аукцион; спектакль; ток-шоу; дископрограмма (танцевальная, тематическая, ретро и др.); демонстрация кинофильмов, видеопрограмм, мультимедийных проектов и др.; спортивно-оздоровительное мероприятие, протокольное, корпоративное мероприятие (торжественные приемы, презентации и др.) представление (театрализованное, цирковое, новогоднее и др.); развлекательные программы и мероприятия, игровые программы.
2.	Информационно-просветительские мероприятия	гостиная (литературно-музыкальная, поэтическая, видео и др.); встреча с деятелями культуры, науки, литературы, лидерами общественных организаций и др.; форум; конференция; симпозиум, съезд, собрание, круглый стол; семинар, семинар-практикум, мастер-класс и др.; экспедиция; лекционное мероприятие, лекторий (тематический, кино, видео); народный университет; дискуссия, беседа; другие.

2.4. Перечень форм культурно-массовых мероприятий может расширяться учреждением в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида и возможностей учреждения (в соответствии с уставом учреждения).

2.5. Организация культурно-массовых, культурно-досуговых, развлекательных, игровых программ и мероприятий включает в себя следующие этапы: подготовка культурно-массового мероприятия и его проведение.

2.6. При организации мероприятия учреждение должно учитывать категории потребителей услуг (дети, подростки, молодежь, ветераны, люди с ограниченными возможностями здоровья, корпоративные клиенты, все категории населения, иные категории населения).

2.7. Сотрудники учреждения, занимающиеся организацией и проведением культурно-массовых мероприятий, должны иметь специальное образование и соответствующую профессиональную квалификацию.

2.8. Культурно-массовые мероприятия проводятся в помещениях или специально отведенных местах, соответствующих определённым стандартам эксплуатации.

2.9. Здания, помещения, площадки для проведения культурно-массовых мероприятий должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил пожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.), отрицательно влияющих на здоровье персонала и посетителей.

2.10. При оказании услуги в учреждении используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- 2) инструкции по охране труда в учреждении;
- 3) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении.

Основными Положениями в культурно-досуговом учреждении являются:

- 1) положения о самодеятельных творческих коллективах;
- 2) положения о предоставлении платных услуг.

2.11. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры входят:

- 1) паспорта безопасности на помещения, в которых располагаются учреждения культуры;
- 2) паспорта доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов учреждений культуры и предоставляемых на нем услуг;
- 3) пожарные декларации.

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

3. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация

3.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом.

3.2. Предоставление услуг по созданию условий для организации досуга осуществляют следующие виды персонала:

- 1) творческий персонал;
- 2) административно-управленческий персонал;

3) технические работники.

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

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников.

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

4. Требования к технологии оказания услуги

4.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование услугами учреждений, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

4.2. Основными причинами отказа в оказании услуг по созданию условий для организации досуга являются следующие: нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, либо демонстрирующего свою враждебность и агрессивность.

4.3. Целями и задачами деятельности учреждений является создание условий:

1) Для расширения возможностей жителей в получении услуг по созданию условий для организации досуга;

2) Для содержательного досуга и общения жителей, постоянного развития и совершенствования основных направлений культурной деятельности в соответствии с потребностями населения;

3) Для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

Видами деятельности учреждения являются:

1) Организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности, организация спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов;

2) Демонстрация кино и видеопрограмм;

3) Организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, народных гуляний;

4) Организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников.

В зависимости от вида услуг по созданию условий для организации досуга предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

4.4. Предоставление услуг по созданию условий для организации досуга в сфере организации, подготовки и проведения зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок осуществляется в соответствии с муниципальными целевыми программами, социальными и коммерческими заказами от населения.

4.5. Посещение мероприятий может быть платным или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги).

5. Информационное сопровождение деятельности учреждений

5.1. Порядок и правила предоставления услуг по созданию условий для организации досуга должны быть доступны населению Рузского городского округа Московской области.

5.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

5.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
2) размещении информации об учреждении, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок, в сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Рузского городского округа Московской области и на официальных сайтах учреждений;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена не позднее, чем за 3 дня до мероприятия.

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

5.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор. Население вправе быть осведомленным о порядке действий выполняемых специалистами учреждения.

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

6. Контроль за качеством предоставления муниципальной услуги

6.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

6.2. Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

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

2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

Выявленные недостатки по оказанию услуг по созданию условий для организации досуга анализируются, и в случае если вина доказана, сотрудник культурно-досугового учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

6.3. Для организации учета мнения потребителей муниципальной услуги в каждом учреждении культуры должна быть книга отзывов и предложений, предоставляемая потребителям муниципальной услуги по их требованию.

6.4. Жалобы на некачественное предоставление муниципальной услуги, от потребителей муниципальной услуги, могут быть направлены в учреждение культуры, его учредителю – Администрацию Рузского городского округа Московской области или в Управление культуры АРГО.

6.5. Отзывы и предложения потребителей муниципальной услуги регулярно рассматриваются с принятием соответствующих мер в 30-дневный срок.

6.6. Руководитель учреждения несет персональную ответственность за некачественное предоставление муниципальной услуги потребителям, соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные направления деятельности учреждения культуры в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги.

7. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

7.1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);
- Жалоба на нарушение требований стандарта в Управление культуры АРГО;
- Обращение в суд.

Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг в отношении несовершеннолетних лиц могут родители их (законные представители).

7.2. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

7.3. При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

7.4. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

7.5. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

7.6. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

- Аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

7.7. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п. 7.5., а также по иным причинам.

7.8. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

7.9. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

7.8. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

7.9. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Управление культуры АРГО. Жалоба может быть составлена в свободной форме или по прилагаемой форме (прилагается).

7.10. Подача и рассмотрение жалобы в Управление культуры АРГО осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Ответственность за качество оказания услуг

8.1. Работа учреждений по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

8.2. Руководитель учреждения культуры несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

8.3. Приказом руководителя учреждения в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

8.4. Руководитель учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

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

- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

8.5 Критерии оценки качества услуг по созданию условий для организации досуга:

8.5.1. Критериями оценки качества муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» являются:

- Полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

- Результативность предоставления услуг по созданию условий для организации досуга по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и поросов населения.

8.5.2. Качественное предоставление услуг по созданию условий для организации досуга характеризуют:

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

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

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

- 1) создание условий для развития личности;
- 2) оптимальность использования ресурсов учреждения;
- 3) удовлетворенность населения Рузского городского округа Московской области предоставлением услуг по созданию условий для организации досуга.

9. Показатели, характеризующие качество предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий»

№ п/п	Наименование показателя	Источник информации	Единица измерения
1	Темп роста посещаемости	Статистическая, внутриучрежденческая отчетность	%
2	Темп роста мероприятий	Внутриучрежденческая отчетность	%
3	Наличие жалоб на оказание услуги	Оперативная информация	Единицы

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу: _____,

подаю жалобу от имени _____,
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги _____

_____ ,
допущенное _____,
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1) _____

_____ ,
_____ ,
_____ ,
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2) _____

_____ ,
_____ ,
_____ ,
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3) _____

_____ ,
_____ ,
_____ ,
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- Обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет);
- Обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет).

Для подтверждения предоставленной мною информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет);
2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет);

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет).

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов прилагаю: _____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО: _____

Паспорт: серия _____ / № _____

выдан _____

дата выдачи _____

Контактный телефон: _____

« ____ » _____ 20__ года
(дата)

(подпись)

(расшифровка)



Стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самостоятельного народного творчества», предоставляемой Муниципальным бюджетным учреждением культуры Рузского городского округа Московской области «Централизованная клубная система»

1. Общие положения

1.1. Разработчиком Стандарта качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самостоятельного народного творчества» (далее – Стандарт) является Управление культуры Рузского городского округа Московской области (далее – Управление культуры АРГО).

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальные услуги в области организации деятельности и работы клубных формирований и формирований самостоятельного народного творчества, предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением культуры Рузского городского округа Московской области «Централизованная клубная система» (далее – МБУК РГО «ЦКС»).

1.3. Учреждением, в отношении которого применяется данный Стандарт, является МБУК РГО «ЦКС».

1.4. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица, проживающие на территории Рузского городского округа Московской области, а также лица временно находящиеся на его территории.

1.5. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) Клубное формирование – добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований их участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха. К клубным формированиям относятся: коллективы, кружки и студии любительского художественного и технического творчества; любительские объединения и клубы по интересам; школы и курсы прикладных знаний и навыков, физкультурно-спортивные кружки и секции, группы здоровья «Активное долголетие», а также другие клубные формирования творческого, просветительского, физкультурно-оздоровительного и иного направления, соответствующего основным принципам и видам деятельности клубного учреждения.

2) Клуб по интересам – клубное формирование, создаваемое с целью организации общения людей с единым глубоким и устойчивым интересом к чему-либо, характеризующееся отсутствием деятельности по созданию культурных ценностей.

3) Кружок – клубное формирование, в котором творческо-исполнительская деятельность предваряется учебно-тренировочными занятиями, составляющими

преобладающую часть всех занятий. Во главе кружка стоит руководитель кружка, значительно превосходящий участников по подготовке.

4) Любительское объединение – клубное формирование, объединяющее людей с глубоким и устойчивым интересом к общему занятию, стремящихся обменяться результатами и навыками такого занятия, характеризующееся преобладанием среди учебных форм самообразования, обмена знаниями и умениями, первостепенной ролью поисков, накопления информации, изготовления предметов, имеющих культурное и прикладное значение, ведущее активную пропагандистскую работу среди населения.

5) Любительское (самодетельное) творчество – уникальное социально-культурное явление с многотипной и полифункциональной структурой, которое обладает свойствами досуга и художественной культуры. Любительское творчество включает в себя создание и (или) исполнение художественных произведений силами любителей, выступающих коллективно или одиночку.

6) Народное творчество (народное искусство, фольклор) – художественная коллективная творческая деятельность народа, отражающая его жизнь, воззрения, идеалы; создаваемые народом и бытующие в народных массах поэзия (предания, песни, сказки, эпос), музыка (песни, инструментальные наигрыши и пьесы), театр (драмы, сатирические пьесы, театр кукол), танец, архитектура, изобразительное и декоративно-прикладное искусство. Народное творчество, зародившееся в глубокой древности, является исторической основой всей мировой художественной культуры, источником национальных художественных традиций, выразителем народного самосознания. Для народного творчества характерны слитность эстетической и утилитарной функций, сочетание образного мышления и технической изобретательности.

7) Народный (образцовый) коллектив - коллектив любительского творчества, достигший высокого уровня художественного мастерства, ведущий активную исполнительскую и просветительскую деятельность, которому присуждено (подтверждено) почётное звание «Народный самодетельный коллектив» («Народная самодетельная студия», «Образцовый художественный коллектив») в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.6. Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Налоговый кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Устав МБУК РГО «ЦКС»;
- Настоящий Стандарт;
- Иные нормативные правовые акты.

1.7. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

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

1.8. Контроль за оказанием муниципальных услуг осуществляет Управление культуры АРГО, путем проведения плановых и внеплановых проверок в установленном порядке.

1.9. Информация о стандартах качества предоставления муниципальных услуг должна размещаться в каждом муниципальном учреждении и организации в местах, доступных для потребителей.

1.10. Основанием для досрочного прекращения муниципальной услуги является ликвидация учреждений культуры, которые ее предоставляют.

2. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодетельного народного творчества»

2.1. Сведения об услуге: Наименование услуги – «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодетельного народного творчества» (далее – Услуга).

Содержание (предмет) услуги:

- 1) Обеспечение жителей услугами творческих самодетельных коллективов, студий, клубов;
- 2) Одним из основных направлений в деятельности досуговых учреждений района является сохранение и развитие самодетельного народного творчества, поддержка клубных формирований;
- 3) Основной деятельностью клубных формирований является предоставление населению услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, создание условий для занятия любительским художественным творчеством.

Получатели услуги: население Рузского городского округа Московской области.

2.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует МБУК РГО «ЦКС»:

- 1) Устав учреждения;
- 2) Руководства, правила, инструкции, методики, положения, планы;
- 3) Приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством, учреждениями при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.3. Клубные формирования подразделяются на два основных вида: самодеятельные объединения досугового общения и коллективы любительского (самодеятельного) творчества, которые можно отобразить в следующем виде:

Клубные формирования

№ п/п	Вид	Характеристика	Направление деятельности	Формы
1.	Самодеятельные объединения досугового общения	Организационно оформленное, добровольное объединение людей, занятых социально-полезной деятельностью с целью удовлетворения разнообразных духовных запросов и интересов в сфере свободного времени. Целью участников является общение с единомышленниками. Работа строится на принципах самоуправления. Руководство осуществляется на общественных началах. Количественный состав может быть непостоянным, график встреч и занятий может быть нефиксированным	Общественно-политическое; художественно-творческое; культурно-досуговое; научно-познавательное технического творчества; спортивно-оздоровительное; коллекционно-собираательское; семейно-бытовое; профессиональное; социально-демографическое; другие	Студии технического творчества, литературные и музыкальные объединения, дискуссионные клубы, студии молодежных субкультур, клубы семейного творчества, авторской песни, исторического реконструкции, цветоводства, объединения фото и (или) видеолюбителей, клубы веселых и находчивых, пожилого человека, женские клубы, кружки мягкой игрушки, студии изобразительного искусства и другие
2.	Коллективы любительского (самодеятельного творчества)	Форма организованной деятельности людей, основанной на общности художественных интересов, совместном учебно-творческом процессе по освоению теоретических основ и исполнительских навыков в каком-либо виде любительского искусства (музыкальное, театральное, хореографическое, цирковое и другие). Классифицируются по жанрам (драматический, комедийный,	Академическое; народное; эстрадное; другие	Оркестры и инструментальные ансамбли (духовые, струнных инструментов, народных инструментов и др.); вокально-инструментальные ансамбли; хоры и вокальные ансамбли (академические,

		пародия, пантомима и другие), составу исполнителей (детский, молодёжный, взрослый, мужской, женский, смешанный и другие)	русской песни, фольклорные, эстрадные и др.); хореографические коллективы (ансамбли народного, эстрадного, спортивного танца и др.); театральные коллективы (драматические, эстрадные, кукольные, агитбригады, художественного слова и др.) и другие
--	--	--	--

2.4. Клубные формирования создаются, реорганизируются и ликвидируются по решению руководителя учреждения.

2.5. Клубные формирования осуществляют свою деятельность в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

2.6. Клубные формирования в рамках своей деятельности:

- Организуют систематические занятия в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок и др.); проводят творческие отчеты, концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные и открытые занятия, творческие лаборатории, мастер-классы и т.п.;

- Участвуют в мероприятиях учреждения;

- Участвуют в муниципальных, краевых, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п.;

- Используют другие формы творческой работы и участия в культурной и общественной жизни.

2.7. Наполняемость клубных формирований, финансируемых из бюджетных средств учреждений культуры, зависит от формата формирования и фактического места расположения учреждения культуры, в котором оно проводится, а именно:

Предельная наполняемость участников клубного формирования

№ п/п	Формат клубного формирования	Место расположения	
		Город	Поселение (поселок, деревня село и т.д.)
1	Художественно-творческие	16-20 чел.	10-16 чел.
2	Творческо-прикладные	12-18 чел.	8-12 чел.
3	Спортивно-оздоровительные	20-25 чел.	10-20 чел.
4	Культурно-просветительские	12-15 чел.	10-12 чел.
5	Технического творчества	12-15 чел.	10-12 чел.

Продолжительность занятий клубных формирований устанавливается руководителем учреждения с учетом возрастных особенностей участников.

2.8. При оказании услуги в учреждении используются следующие документы:

- Положение о клубном формировании;
- Планы учебно-творческой работы на календарный год;
- Расписание коллективных и индивидуальных занятий;
- Журнал учета работы клубного формирования.

3. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация

3.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом.

3.2. Предоставление услуг по созданию условий для организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества осуществляют следующие виды персонала:

- 1) творческий персонал;
- 2) административно-управленческий персонал;
- 3) технические работники.

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

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников.

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

4. Требования к технологии оказания услуги

4.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование услугами учреждений, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

4.2. Основными причинами отказа в оказании услуг по созданию условий для организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества являются следующие: нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, либо демонстрирующего свою враждебность и агрессивность.

4.3. Целями и задачами деятельности учреждений является создание условий:

1) Для организации популярных досуговых форм работы с населением Рузского городского округа Московской области и организации деятельности любительских объединений и клубов по интересам;

2) Для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

Видами деятельности учреждения являются:

1) Создание и организация работы клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества, в условиях дружеского, непринужденного общения, основанного на единстве интересов, потребностей в получении отдельных знаний, навыков и умений.

2) Организация досуга различных групп населения, построенных на общих интересах: художественно-творческих, творческо-прикладных, спортивно-оздоровительных, культурно-просветительских, технического творчества.

В зависимости от вида услуг по созданию условий для организации досуга предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

4.4. Режим работы клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества устанавливается с учетом внутреннего трудового распорядка учреждений культуры и специфики оказания муниципальной услуги, в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации.

4.5. Клубные формирования и формирования самодеятельного народного творчества должны быть образованы только в тех учреждениях культуры, которые размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях, удобно доступных для потребителей муниципальной услуги. Помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

4.6. Учреждения культуры должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими соответствующим требованиям, техническим условиям, нормативным документам, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

4.7. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, в соответствии с эксплуатационными документами, а также содержать в технически исправном состоянии и специально оборудованном помещении.

4.8. Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы, в случае если они подлежат ремонту (о чем в свою очередь должна быть проведена проверка на пригодность использования отремонтированного изделия), или подлежать списанию и быть списанными.

4.9. Предоставление услуг по созданию условий для организации работы клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества осуществляется в соответствии с муниципальными целевыми программами, социальными и коммерческими заказами от населения.

4.10. Посещение клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества может быть платным или свободным (на основании оплаченного абонемента на посещение или свободного посещения клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества получателями услуги).

5. Информационное сопровождение деятельности учреждений

5.1. Порядок и правила предоставления услуг по созданию условий для организации досуга должны быть доступны населению Рузского городского округа Московской области.

5.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

5.3. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом,

предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

5.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
2) размещении информации об учреждении, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок, в сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Рузского городского округа Московской области и на официальных сайтах учреждений;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач. В каждом учреждении культуры должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о действующих в данном учреждении клубных формированиях и формированиях самодеятельного народного творчества, а также сведения о порядке их посещения на платной или бесплатной основе, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

5.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор. Население вправе быть осведомленным о порядке действий выполняемых специалистами учреждения.

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

6. Контроль за качеством предоставления муниципальной услуги

6.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

6.2. Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

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

2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

Выявленные недостатки по оказанию услуг по созданию условий для организации досуга анализируются, и в случае если вина доказана, сотрудник культурно-досугового учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

6.3. Для организации учета мнения потребителей муниципальной услуги в каждом учреждении культуры должна быть книга отзывов и предложений, предоставляемая потребителям муниципальной услуги по их требованию.

6.4. Жалобы на некачественное предоставление муниципальной услуги, от потребителей муниципальной услуги, могут быть направлены в учреждение культуры, его

учредителю – Администрацию Рузского городского округа Московской области или в Управление культуры АРГО.

6.5.Отзывы и предложения потребителей муниципальной услуги регулярно рассматриваются с принятием соответствующих мер в 30-дневный срок.

6.6. Руководитель учреждения несет персональную ответственность за некачественное предоставление муниципальной услуги потребителям, соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные направления деятельности учреждения культуры в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги.

7. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

7.1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);
- Жалоба на нарушение требований стандарта в Управление культуры АРГО;
- Обращение в суд.

Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг в отношении несовершеннолетних лиц могут родители их (законные представители).

7.2. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

7.3. При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

7.4. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

7.5. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

7.6. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;
- Аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

7.7. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при

наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п. 7.5., а также по иным причинам.

7.8. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

7.9. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

7.8. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

7.9. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Управление культуры АРГО. Жалоба может быть составлена в свободной форме или по прилагаемой форме (прилагается).

7.10. Подача и рассмотрение жалобы в Управление культуры АРГО осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Ответственность за качество оказания услуг

8.1. Работа учреждений по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

8.2. Руководитель учреждения культуры несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

8.3. Приказом руководителя учреждения в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

8.4. Руководитель учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

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

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

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

8.5 Критерии оценки качества услуг по созданию условий для организации досуга:

8.5.1. Критериями оценки качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самостоятельного народного творчества» являются:

- Полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

- Результативность предоставления услуг по созданию условий для организации досуга по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и поросов населения.

8.5.2. Качественное предоставление услуг по созданию условий для организации досуга характеризуют:

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

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

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

1) создание условий для развития личности;

2) оптимальность использования ресурсов учреждения;

3) удовлетворенность населения Рузского городского округа Московской области предоставлением услуг по созданию условий для организации досуга.

9. Показатели, характеризующие качество предоставления муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самостоятельного народного творчества»

№ п/п	Наименование показателя	Источник информации	Единица измерения
1	Число клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	Форма №7-НК	Единицы
2	Средняя численность участников формирований (число человек на 1 формирование)	Форма №7-НК	Число человек
3	Количество жалоб	Оперативная информация	Единицы

Приложение к стандарту качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самостоятельного народного творчества»

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу: _____,

подаю жалобу от имени _____,
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги _____

_____,
допущенное _____,
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1) _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2) _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3) _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- Обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет);
- Обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет).

Для подтверждения предоставленной мною информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет);

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет);

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет).

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов прилагаю: _____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО: _____

Паспорт: серия _____ / № _____

выдан _____

дата выдачи _____

Контактный телефон: _____

« ____ » _____ 20__ года
(дата)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

