**Р о с с и й с к а я Ф е д е р а ц и я**

**Иркутская область**

**Муниципальное образование «Тайшетский район»**

**Бузыкановское муниципальное образование**

**Администрация Бузыкановского муниципального образования**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **от «09» июня 2014 года № 38** | | |
| **Об утверждении Стандарта качества муниципальной услуги «Организация досуга и обеспечение жителей услугами организаций культуры»** |

В целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги в сфере организации досуга и обеспечения жителей Бузыкановского муниципального образования услугами организаций культуры, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ст.ст. 23, 38, 46 Устава Бузыкановского муниципального образования, администрация Бузыкановского муниципального образования

**П О С Т А Н О В Л Я Е Т:**

1.Утвердить Стандарт качества муниципальной услуги «Организация досуга и обеспечение жителей услугами организаций культуры», далее – Стандарт, (прилагается).

2. Муниципальному казённому учреждению культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества» (директор Репухова Н.А.) обеспечить:

* информирование получателей муниципальной услуги о требованиях Стандарта;
* неукоснительное соблюдение требований Стандарта при предоставлении муниципальной услуги;
* предоставление Главе Бузыкановского муниципального образования не реже одного раза в год информации об удовлетворенности получателей муниципальной услугой, о качестве и доступности оказываемой муниципальной услуги.

3.Опубликовать настоящее постановление с приложением в бюллетене нормативных правовых актов Бузыкановского муниципального образования «Официальные вести» и разместить на официальном сайте администрации Бузыкановского муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Бузыкановского муниципального образования П.М. Кулаков

|  |
| --- |
| Утвержден  постановлением  администрации Бузыкановского муниципального образования  от «09» июня 2014 г. № 38 |

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСУГА И ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЖИТЕЛЕЙ**

**УСЛУГАМИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.Разработчик Стандарта – администрация Бузыкановского муниципального образования (далее – администрация).

Юридический адрес: 665043, Иркутская область, Тайшетский район, с. Бузыканово, ул. Школьная, д. 1, тел./факс: (39563) 92-5-46.

E-mail: [*buzykanovo@mail.ru*](mailto:buzykanovo@mail.ru)

2.Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению муниципальным казённым учреждением культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества».

3.Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Бюджетный кодекс Российской Федерации;

3)Закон Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

4)Федеральный закон от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

5)Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

6)Федеральный закон от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

7)иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Иркутской области, Бузыкановского муниципального образования.

4.Качественное оказание данной муниципальной услуги должно обеспечивать расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

**II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. **СВЕДЕНИЯ О МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГЕ**

5. Полное наименование муниципальной услуги: «Организация досуга и обеспечение жителей услугами организаций культуры» (далее – услуга).

Организацией, в отношении которой применяется настоящий Стандарт, является муниципальное казённое учреждение культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества» (далее – учреждение).

6. Содержание услуги:

1) проведение различных по форме и тематике культурных мероприятий – праздников, представлений, концертов, спектаклей, смотров, вечеров, фестивалей, ярмарок, выставок и др.;

2)организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, народных гуляний;

3)организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников;

4)организация работы клубных формирований – любительских творческих коллективов, кружков, студий, любительских объединений, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований;

5)организация работы лекториев, народных университетов, школ и курсов по различным отраслям знаний, других форм просветительской деятельности;

6)оказание консультативной, методической и организационно-творческой помощи в подготовке и проведении культурно-досуговых мероприятий;

7)оказание справочных, информационных, других видов услуг в сфере культуры и смежных отраслях в соответствии с уставом учреждения.

7. Единица измерения услуги: количество посетителей.

8.Получателями услуги являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

9.Услуга предоставляется получателям услуги за счет средств бюджета Бузыкановского муниципального образования в объеме утвержденного муниципального задания.

Услуга может предоставляться как на бесплатной основе, так и за определенную плату в соответствии с утвержденными тарифами.

1. **ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ**

**ДЕЯТЕЛЬНОСТЬУЧРЕЖДЕНИЯ**

10. Документами, регламентирующими деятельность учреждения, являются:

1)Устав учреждения, утвержденный постановлением администрации Бузыкановского муниципального образования от 15.11.2012г. № 57;

2)Положение о создании условий для организации досуга жителей Бузыкановского муниципального образования, утвержденное постановлением администрации Бузыкановского муниципального образования от 02.02.2012г. № 14, положения о самодеятельных творческих коллективах, о порядке предоставления платных услуг, приказы и распоряжения директора учреждения, иные локальные нормативные акты;

3) заключение государственного органа пожарного надзора;

4) акт приемки учреждения межведомственной комиссией по приемке муниципальных образовательных учреждений и учреждений культуры Тайшетского района (далее – межведомственная комиссия), созданной в установленном порядке администрацией Тайшетского района (далее – Администрация района);

5)должностные инструкции работников учреждения, инструкции по охране труда, инструкции по технике безопасности, инструкции о мерах пожарной безопасности.

1. **УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ И РЕЖИМ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ**

11.Учреждение расположено на территории с. Бузыканово в специально предназначенном здании, территориально доступном населению.

12.Площадь, занимаемая учреждением, обеспечивает размещение работников учреждения и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

13. В здании учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) зрительный зал;

2) фойе;

3) репетиционные помещения;

4) вспомогательные (служебные) помещения;

5) технические помещения.

14. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

15.Режим работы учреждения определяется приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка. Режим работы может быть с 8-00 до 24-00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

**4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ**

16.Учреждение должно быть оснащено оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги.

17. К основному оборудованию учреждения относятся:

1) световое оборудование;

2) оборудование сцены (поворотный механизм сцены, занавес);

3) звуковое оборудование;

4) система приточно-вытяжной вентиляции;

6) микшерские пульты;

7) кино- и видеопроектное оборудование;

8) щиты управления электроснабжением;

9) и иное оснащение.

18.Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

19.Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой. Состояние электрического оборудования определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов).

**5. УКОМПЛЕКТОВАННОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЯ КАДРАМИ**

**И ИХ КВАЛИФИКАЦИЯ**

20. На момент подписания акта приемки учреждения межведомственной комиссией учреждение должно быть укомплектовано кадрами в соответствии со штатным расписанием.

Штатное расписание устанавливается учреждением в пределах бюджетных ассигнований, выделенных в установленном действующим законодательством порядке на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания, а также с учетом внебюджетных источников финансирования.

21. Директор учреждения:

1)обеспечивает общее руководство деятельностью учреждения, издает приказы и распоряжения;

2)разрабатывает и утверждает должностные инструкции работников учреждения, знакомит их с условиями труда;

3)проводит инструктаж персонала учреждения по технике безопасности, профилактике травматизма и предупреждению несчастных случаев среди получателей услуг с регистрацией в специальном журнале.

22.Уровень профессиональной компетентности творческих работников учреждения должен быть достаточным для возложенных на них обязанностей. Качество образования работников должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками знаний и способствовать проявлению талантов. Обязательным требованием является повышение уровня квалификации работников.

Директор учреждения и специалисты учреждения один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации, разработанным учреждением. По результатам аттестации работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

У всех специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности, права и ответственность.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, гуманность и доброжелательность.

**6. ТРЕБОВАНИЯ К СРОКАМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

23. Оказание услуг в осуществляется в следующие сроки:

* **мероприятия для детей** – от 45 минут до 2 часов 30 минут;
* **мероприятия для взрослых** – не менее 60 минут.

24.Одно занятие любительских клубов и объединений, кружков, студий, курсов проводится не менее 90 минут.

**7. ПОРЯДОК ДОСТУПА К УСЛУГЕ**

25.Учреждение является общедоступными культурным центром для населения Бузыкановского муниципального образования.

26.Услуги должны быть оказаны населению Бузыкановского муниципального образования независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

27. Услуги оказываются учреждением бесплатно.

В случае посещения платных концертных мероприятий, театрализованных спектаклей и постановок, дискотек необходимо приобретение билета.

28. Основанием принятия в состав творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов может быть заявление в письменной или устной форме. Учет участников производится путем внесения данных в журнал учета участников определенного коллектива.

**8. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ**

29. Информация об учреждении:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации, оказывающей муниципальную услугу | Ф.И.О.  руководителя | Место  нахождения,  почтовый адрес | Телефон |
| муниципальное казённое учреждение культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества» | Репухова  Наталья  Алиевна | 665043, с. Бузыканово ул.Школьная, 3 Тайшетский район Иркутская область | 8-924-82-36-707  8 (39563)-92-5-46 |

30. Учреждение обязано доводить до сведения получателей услуги информацию о себе (о наименовании, месте нахождения, руководителе, телефоне, режиме работы), а также о порядке и правилах предоставления услуги посредством:

1)публикации настоящего Стандарта в бюллетене нормативных правовых актов Бузыкановского муниципального образования «Официальные вести»;

2)публикации информации на официальном сайте администрации Бузыкановского муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.бузыканово.рф);

3)размещения информации на информационных стендах в зданиях учреждения, администрации Бузыкановского муниципального образования (уголках получателей услуги);

4) по номерам телефона, указанным в пункте 29 настоящего Стандарта;

5) по обращениям заинтересованных лиц.

**9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ И ИСПОЛНЕНИЕМ УЧРЕЖДЕНИЕМ ПОЛОЖЕНИЙ НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА И ИНЫХ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ, УСТАНАВЛИВАЮЩИХ ТРЕБОВАНИЯ**

**К ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ**

31.Контроль за соблюдением и исполнением учреждением положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги, а также принятием решений (далее – контроль) осуществляется посредством процедур внутреннего (ведомственного) и внешнего контроля.

32.Внутренний (ведомственный) контроль осуществляется путем проведения директором учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги, периодических проверок соблюдения и исполнения работниками учреждения положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги.

Внутренний (ведомственный) контроль осуществляется на постоянной основе.

33.Внешний контроль осуществляют должностные лица администрации Бузыкановского муниципального образования по поручению Главы Бузыкановского муниципального образования.

34. Внутренний (ведомственный) и внешний контроль включают в себя:

* проведение проверок;
* выявление и устранение нарушений прав получателей услуг и иных лиц (далее –заявители);
* рассмотрение обращений, принятие решений и подготовка ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения;
* выдачу обязательных для исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений;
* выдачу обязательных для исполнения предписаний о привлечении к установленной законодательством Российской Федерации ответственности работников учреждения.

35.Проверки осуществляются на основании планов проведения проверок (плановые проверки) или по факту поступления информации о несоблюдении учреждением положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги (внеплановые проверки).

Проверки могут также проводиться по конкретному обращению заявителя.

36. Плановые проверки могут носить тематический характер.

Плановые проверки проводятся:

1) директором учреждения – на основании локальных актов учреждения;

2)должностными лицами администрации Бузыкановского муниципального образования – на основании распоряжения администрации Бузыкановского муниципального образования.

37.При проведении плановой проверки должностные лица администрации Бузыкановского муниципального образования не должны вмешиваться в хозяйственную деятельность учреждения.

38. Плановая проверка проводится без предварительного уведомления.

39.Плановая проверка проводится сотрудниками администрации Бузыкановского муниципального образования в присутствии директора учреждения, ответственного за организацию работы по предоставлению услуги.

40. Результаты проверки оформляются Актом проверки.

* Акт проверки должен быть составлен на бумажном носителе и иметь сквозную нумерацию страниц.
* В Акте проверки не допускаются помарки, подчистки и иные исправления, за исключением исправлений, оговоренных и заверенных лицами, подписывающими его.
* Акт проверки составляется в одном экземпляре и остается на хранении в органе, который проводил проверку.

41. Акт проверки должен состоять из трех частей: вводной, описательной и заключительной.

Вводная часть Акта проверки представляет собой основания и общие сведения о проводимой проверке и содержит:

1) дату и место проведения проверки;

2) фамилию, имя должностного лица, проводившего проверку, должность;

3) реквизиты (дата и номер) основания для проведения проверки;

4) вопросы, подлежащие проверке;

5) период, за который проведена проверка.

Описательная часть Акта проверки содержит систематизированное изложение документально подтвержденных данных о наличии нарушений учреждением положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги, или указание на отсутствие таковых.

Заключительная часть Акта проверки должна содержать четко сформулированный вывод о наличии нарушений учреждением положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги, с указанием виновных лиц или указание на отсутствие таковых.

В случае установления наличия нарушений заключительная часть также должна содержать обязательное для исполнения предписание об устранении выявленных нарушений в установленный срок и обязательное для исполнения предписание о привлечении виновных лиц к ответственности.

К Акту проверки приобщаются материалы, имеющие значение для подтверждения отраженных в Акте проверки данных о наличии нарушений учреждением положений настоящего Стандарта или иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги.

В течение 3 календарных дней с даты окончания проверки копия Акта проверки передается директору учреждения под роспись.

**10. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

42.Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления услуги.

Действия (бездействие) и решения сотрудников, должностных лиц учреждения могут быть обжалованы непосредственно в учреждение, а также в вышестоящий орган – администрацию Бузыкановского муниципального образования – в досудебном порядке, а также в суд.

43. Жалоба в досудебном (внесудебном) порядке подается:

1) посредством указания на нарушение сотруднику, должностному лицу учреждения – в устной форме;

2) на действия (бездействие) и решения сотрудников, должностных лиц учреждения – директору учреждения, ответственному за организацию работы по предоставлению услуги;

3) на действия (бездействие) и решения директора учреждения, ответственного за организацию работы по предоставлению услуги, – в администрацию Бузыкановского муниципального образования.

Жалоба на действия (бездействие) и решения сотрудников, должностных лиц учреждения может быть подана в администрацию Бузыкановского муниципального образования только после рассмотрения такой жалобы директором учреждения в случае, если заявитель не согласен с принятым в отношении него решением. Жалоба на действия (бездействие) и решения директора учреждения, ответственного за организацию работы по предоставлению услуги, должностных лиц (сотрудников) учреждения подается в форме согласно приложению к настоящему Стандарту.

44.Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) от заявителя (представителя заявителя).

Должностные лица учреждения, директор учреждения, должностные лица администрации Бузыкановского муниципального образования проводят личный прием заявителей по вопросам соблюдения требований настоящего Стандарта.

45. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

46. Обращение в письменной форме должно содержать следующую информацию:

* фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения;
* должность, фамилия, имя, отчество сотрудника, должностного лица учреждения (при наличии сведений), действия (бездействие) и решения которого обжалуются;
* существо обжалуемого действия (бездействия) и решения.

Под письменным обращением заявитель ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в письменном обращении могут указываться причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием) и решением, обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия) и решения, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К письменному обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае в заявлении приводится перечень прилагаемых документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения письменного обращения, отсутствуют или не приложены, заявитель в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи либо по электронной почте) о том, что рассмотрение обращения и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

В случае если в письменном обращении содержится просьба об истребовании документов, имеющих существенное значение для рассмотрения, которые отсутствуют у заявителя, то должностные лица, рассматривающие обращение, вправе запросить необходимые документы или выехать на место для их изучения.

47.По результатам рассмотрения письменного обращения должностные лица учреждения, директор учреждения, должностные лица администрации Бузыкановского муниципального образования принимают решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного действия (бездействия) и решения либо об отказе в удовлетворении требований.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения (с указанием причин отказа – в случае, если принято решение об отказе в удовлетворении требований), направляется заявителю.

48. Письменное обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях:

* отсутствия сведений об обжалуемом действии (бездействии) и решении (в чем выразилось, кем принято), о фамилии, имени, отчестве заявителя и почтовом адресе и (или) адресе электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
* отсутствия подписи заявителя;
* если предметом обращения является решение, принятое в судебном порядке;
* содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, должностного лица учреждения, директора учреждения, должностных лиц администрации Бузыкановского муниципального образования, а также членов его семьи;
* текст письменного обращения не поддается прочтению;
* содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

49.Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных действиях (бездействии) и решениях работников и должностных лиц учреждения, нарушении положений настоящего Стандарта, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефона, содержащимся на официальном сайте администрации Бузыкановского муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

* фамилия, имя, отчество гражданина, место жительства или пребывания;
* должность, фамилия, имя и отчество сотрудника, должностного лица учреждения (при наличии сведений), действие (бездействие) и решение которого нарушает права и законные интересы заявителя;
* существо нарушенных прав и законных интересов, противоправных действий (бездействия) и решений;
* сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

50. Получатель услуги, а также иное лицо, считающее, что его права нарушены, имеет право на обжалование решений, действий или бездействия должностных лиц учреждения, директора учреждения, должностных лиц администрации Бузыкановского муниципального образования по вопросам оказания услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сроки обжалования, правила подведомственности и подсудности устанавливаются процессуальным законодательством Российской Федерации.

**11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

51. Директор учреждения и сотрудники учреждения несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в процессе оказания услуги, в соответствии с действующим законодательством, в том числе законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством.

52. Сотрудники учреждения привлекаются к дисциплинарной ответственности за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в процессе оказания услуги, по решению директора учреждения.

53. Директор учреждения привлекается к дисциплинарной ответственности за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в процессе оказания услуги, по решению администрации Бузыкановского муниципального образования.

**12. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ**

54. Критериями оценки качества услуги являются:

1)полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2)результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

55. Качественное предоставление услуги характеризуют:

1)эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность услуги;

2) создание условий для развития личности граждан;

3) оптимальность использования ресурсов учреждения;

4)удовлетворенность жителей Бузыкановского муниципального образования предоставлением услуги.

Точность и своевременность исполнения услуг: учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные настоящим Стандартом или договором об оказании услуг.

Оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление учреждения, 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 Бузыкановского муниципального образования услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг.

56. Система индикаторов качества услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Индикаторы качества бюджетной услуги | Значение индикатора,  ед. изм. |
| 1 | Количество посетителей мероприятий | не менее 10 % от  численности населения |
| 2 | Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий | не менее 5  направлений в год |
| 3 | Разнообразие направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое и так далее) | не менее 3 направлений |
| 4 | Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов | не менее 6 выступлений  на один творческий коллектив  в год |

Приложение

к Стандарту качества муниципальной услуги

«Организация досуга и обеспечение жителей

услугами организаций культуры»

(Ф.И.О. должностного лица, которому подается жалоба)

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

ЖАЛОБА

НА НАРУШЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ СЛУГИ

«ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСУГА И ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЖИТЕЛЕЙ УСЛУГАМИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ»

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(индекс, населенный пункт, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение Стандарта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

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)

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 представленной мной информации прилагаю к жалобе следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

2. Официальное письмо учреждения об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_ (да/нет).

3. Расписка в получении жалобы, подписанная директором учреждения «\_\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

О принятых мерах по результатам рассмотрения жалобы прошу сообщить: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(сведения о способе информирования заявителя его сообщения)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата подачи жалобы) (подпись)