УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

муниципального района

«Читинский район»

от 01 июня 2012 года №1535

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«Организация деятельности клубных формирований»**

**Предисловие**

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании» (c последними изменениями 30 декабря 2009 г.), а разработка и применение стандартов организаций - ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандарты организаций. Общие положения». В настоящем стандарте реализованы нормы «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 №3612-1, Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

**Наименование и цель муниципальной Услуги**

Цель муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований» (далее - Услуга) – приобщение населения к культурным традициям народов, проживающих на территории муниципального района «Читинский район», содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развитие творческих способностей населения, организация содержательного досуга населения, создание благоприятных условий для человеческого общения.

**Область применения**

Настоящий стандарт качества устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению Услуги, предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческий информационно-досуговый передвижной центр» администрации муниципального района «Читинский район», а также основные положения, определяющие качество Услуги и требования к качеству её предоставления.

Стандарт распространяется на Услугу (кружки, творческие коллективы, секции, студии любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, творческих лаборатории, а также любительских объединения, группы, клубы по интересам), предоставляемую физическим и юридическим лицам муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческий информационно-досуговый передвижной центр» администрации муниципального района «Читинский район», и устанавливает основные положения, определяющие качество услуги в области культурного досуга граждан и обеспечения деятельности клубных формирований.

**Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.4-2004 Стандарты организаций. Общие положения

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества

ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования.

**Термины, определения и сокращения**

В настоящем стандарте применены термины ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 52113-2003, ГОСТ Р ИСО 9000-2008 ([22], [23], [28]), а также следующие термины с соответствующими определениями:

**Клубное формирование** (кружок художественного творчества) **-** добровольное объединение людей, функционирующее на базе муниципального бюджетного учреждения культуры, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его 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.

*Примечание.* В соответствии с целями деятельности клубные формирования подразделяются на клубные формирования, ориентированные на развитие знаний, умений, навыков, и клубные формирования, ориентированные на совместную организацию досуга в среде единомышленников.

**Программа клубного формирования** – документ, отражающий целевые установки и содержательную основу процесса передачи специальных знаний, умений и навыков в рамках работы клубного формирования.

**Услуга по организации деятельности клубных формирований** – результат непосредственного взаимодействия Исполнителя с потребителем Услуги, а также собственной деятельности Исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в развитии дарований, освоению и созданию культурных ценностей, получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры и досуга рамках работы клубного формирования.

*В настоящем стандарте использованы следующие обозначения:*

**Исполнитель:** муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий информационно-досуговый передвижной центр» администрации муниципального района «Читинский район».

**Потребитель:** физическое лицо, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение культурно-досугового типа с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках участия в работе клубных формирований.

**Услуга:** услуга по организации деятельности клубных формирований.

**4. Характеристика Услуги**

4.1. Целями оказания Услуги является:

- приобщение населения к культурным традициям народов, проживающих на территории муниципального района «Читинский район»;

- популяризация творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получившие общественное признание;

- содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развитие творческих способностей населения;

- организация содержательного досуга населения, создание благоприятных условий для человеческого общения;

- воспитание эстетического вкуса, привитие навыков самоуправления и самообразования, развитие инициативы и предприимчивости.

4.2. Организации деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий проводится по следующим направлениям:

- культуры;

- литературы;

- психологии;

- журналистики;

- архитектуры;

- истории религий;

- краеведения;

- библиотечно-библиографических знаний;

- научно-технических знаний;

- исторических знаний;

- правовых знаний;

- естествознания;

-музыкального искусства (вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.);

- театрального творчества (в т.ч. актерского мастерства и др.);

- хореографического творчества;

- изобразительного искусства (декоративно-прикладного, изобразительного творчества и др.);

- киноискусства;

- фотоискусства;

- эстетического развития;

- культурной и психолого-социальной адаптации;

-русского языка, иных языков народов России, иностранных языков;

- техники речи;

- развития мышления;

- информатики и компьютерной грамоты;

- компьютерной графики, анимации;

- здоровья;

- культуры быта;

- молодой семьи;

- и другое.

4.3. Услуга включает следующие направления:

- художественные (вокальные, театральные, хореографические, вокально-инструментальные, дизайнерские и др.);

- естественнонаучные;

- технические;

- декоративно-прикладные, изобразительные;

- коллекционеров;

- по профессиям;

- семейного отдыха;

- молодежные;

- ветеранов, граждан пожилого возраста;

- эрудитов;

- знакомств;

- историко-краеведческие;

- историко-патриотические и поисковые;

- авторские (поэты, композиторы, писатели и т.д.);

- развития прикладных навыков в области культуры быта (ведения домашнего хозяйства, кройки и шитья, вязания, вышивания моделирования одежды, кулинарного искусства и др.);

- спортивно-оздоровительные;

-туризма;

- экологические;

- любителей животных;

- растениеводства;

- рыболовов-любителей;

- охотников-любителей;

- и другое.

4.4. Потребителями Услуги являются физические лица.

Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.

Предоставление Услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, специальных нормативных правовых актов и стандартов.

4.5. Основаниями для отказа в получении Услуги могут быть:

- нахождение потребителя Услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- нахождение потребителя Услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия и др.);

Несоблюдение потребителем Услуги/условий договора/контракта, заключенного с учреждением культурно-досугового типа.

Ограничения доступа к Услуге и основания для отказа в предоставлении Услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения Услуги отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления Услуги.

Организация деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий предусматривает:

- организацию систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.д.);

- проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы и т.д.);

- участие в общих программах и акциях учреждения культурно-досугового типа;

- участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.д.

- и др.

Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам предусматривает:

- организацию форм работы, характерных для данного клубного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч и т.д.);

- участие в пропаганде научно-технических знаний, достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности).

- и др.

Перечень направлений по организации деятельности клубных формирований может быть расширен Исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы услуг, вида учреждения культурно-досугового типа (в соответствии с уставом Исполнителя).

Содержание творческой и учебно-воспитательной работы в клубных формированиях определяется в соответствии с регламентом предоставления Услуги:

- в кружках, творческих коллективах, секциях, студиях любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, на курсах прикладных знаний и навыков, в творческих лабораториях – программой клубного формирования и планом творческой работы;

- в любительских объединениях, группах, клубах по интересам – планом творческой работы.

Регламент организации и предоставления Услуги утверждается руководителем учреждения.

**Описание основных показателей оценки качества оказания Услуги**

Описание основных показателей оценки качества оказания Услуги представлены в приложении № 1.

**Программа клубного формирования**

Программа клубного формирования должна отражать:

- цель творческой и учебно-воспитательной работы клубного формирования;

- категорию обучаемых;

- продолжительность обучения;

- режим занятий;

- виды занятий (лекции, игровые занятия и др.);

- конечные результаты обучения в органичной увязке с осваиваемыми знаниями и умениями;

- др.

Требования к содержанию программы клубного формирования:

- программа клубного формирования должна быть ориентирована на современные творческие технологии и средства обучения;

- программа клубного формирования должна определять содержание и организацию творческой и учебно-воспитательной работы в клубном формировании и быть направленной на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие творческих способностей;

- программа клубного формирования должна ежегодно обновляться с учетом инноваций культурно-творческой деятельности.

Программы клубных формирований предусматривают:

в коллективах музыкального искусства (хорах, музыкальных, вокальных, фольклорных ансамблях, оркестрах):

- изучение истории и теории музыки, традиционных в данной местности, особенностей музыки и исполнительства, народного костюма,

- работу по постановке голоса;

- разучивание произведений с солистами и ансамблями;

- разучивание произведений для хора и оркестра (ансамбля);

- произведение репетиционных занятий

- и др.

в коллективах изобразительного и декоративно-прикладного искусства (самодеятельные живописцы, скульпторы, графики, мастера декоративно-прикладного жанра, художественной вышивки и т.д.):

- изучение истории изобразительного и прикладного искусства;

- изучение техники и технологии графики, скульптуры и прикладных искусств, композиции;

- выполнение заданий художественно-оформительского характера;

- организацию выставок;

- и др.

в коллективах театрального искусства:

- изучение истории любительского театрального творчества;

- изучение сценарного мастерства;

- изучение актерского мастерства;

- изучение техники сценической речи;

- изучение техники сценического движения;

- изучение этики театрального искусства;

- и др.

в коллективах хореографического искусства (народного, классического, эстрадного, фольклорного и бального танцев):

- изучение истории хореографии, классическому и характерному тренажу;

- разучивание и тренаж сольных и групповых танцев, хореографических миниатюр, композиций, танцевальных сюит, сюжетных постановок;

- и др.

**Общие требования к результатам Услуги**

Общие требования:

- овладение минимумом знаний, умений, навыков в различных областях (культуры, науки, техники, общественной жизни, организации досуга и отдыха и др.);

- умение применять полученные знания и навыки в практической деятельности повседневной жизни;

- умение использовать свои таланты, воображение, мышление, активность в повседневном социальном поведении;

- умение сочетать различные виды деятельности и применять их во внеклубных мероприятиях;

- приобретение устойчивого интереса к различным видам искусств;

- овладение навыками участия в конкурсах, фестивалях, выставках и др.;

- овладение навыками индивидуальной и коллективной творческой деятельности;

- развитие личностных качеств, необходимых для взаимодействия в творческом коллективе (самодисциплины, выносливости, чувства товарищества и др.);

- формирование гуманистического мировоззрения, гражданского сознания, чувства патриотизма, любви и уважения к литературе и ценностям отечественной культуры;

- и др.

Специфические требования:

в области музыкального искусства:

- знание истории и теории музыкального искусства;

- умение узнавать изученные произведения русских и зарубежных композиторов;

- умение определять принадлежность музыкального произведения к одному из жанров музыки на основе характерных средств выразительности;

- умение распознавать на слух и воспроизводить знакомые мелодии, изученные произведения инструментальных и вокальных жанров;

- умение различать звучание отдельных музыкальных инструментов, виды хора и оркестра;

- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для высказывания собственных суждений о музыкальных произведениях;

- навыки исполнения народных и современных песен (самостоятельно, в ансамбле и в хоре);

- навыки воспринимать образное содержание музыки и воплощать его в разных видах музыкально-творческой деятельности;

- и др.

в области изобразительного искусства:

- знание истории и теории изобразительного искусства;

- умение ориентироваться в основных явлениях русского и мирового искусства, узнавать изученные произведения;

- умение грамотно и образно изображать с натуры и по памяти предметы (объекты) окружающего мира;

- умение применять художественные материалы (гуашь, акварель, тушь, природные и подручные материалы) и выразительные средства изобразительных (пластических) искусств в творческой деятельности;

- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для восприятия и оценки произведений искусства, самостоятельной творческой деятельности в рисунке и живописи (с натуры, по памяти, воображению), в иллюстрациях к произведениям литературы и музыки, декоративных и художественно-конструктивных работах (дизайн предмета, костюма, интерьера);

- и др.

в области театрального искусства:

- знание истории и теории театрального искусства;

- навыки осознанного восприятия произведений театрального искусства;

- актерские навыки для дальнейшей самостоятельной работы в творческих коллективах;

- и др.

в области хореографического искусства:

- знание истории и теории хореографического искусства;

- умение анализировать произведения хореографического искусства;

- умение разучивать и грамотно, выразительно исполнять соло и в ансамбле произведения различных жанров и направлений, основанные на простых танцевальных элементах;

- навыки импровизации простейших хореографических композиций;

- и др.

в области декоративно-прикладного искусства:

- знание истории и теории декоративно-прикладного искусства;

- знание процесса производства предметов и изделий декоративно-прикладного искусства и народных промыслов, технологических процессов ручного и промышленного изготовления продукции;

- знание специфики языка разных художественных материалов, роли выразительных средств (форма, объем, цвет, линия, фактура, пространство) в построении художественного образа, декоративной композиции);

- овладение навыками работы в конкретном материале (макраме, батик, роспись по дереву и т.п.);

- и др.

в области литературы:

- знание текстов художественных произведений, основных историко-литературных сведений и теоретико-литературных понятий;

- умение читать и анализировать художественные произведения с привлечением базовых литературоведческих понятий и необходимых сведений по истории литературы, грамотно использовать русский литературный язык при создании собственных устных и письменных высказываний;

- формирование начальных представлений о специфике литературы в ряду других искусств, потребности в самостоятельном чтении художественных произведений, развитии устной и письменной речи учащихся;

- развитие эмоционального восприятия художественного текста, образного и аналитического мышления, творческого воображения, читательской культуры и понимания авторской позиции;

- и др.

**Общие требования к Услуге**

С учетом условий оказания Услуги общие требования к Услуге включают следующее ([24]):

- соответствие Услуги целевому назначению;

- социальную адресность;

- комплексность Услуги;

- эргономичность и комфортность Услуги;

- эстетичность Услуги;

- точность и своевременность предоставления Услуги;

- доступность Услуги;

- информативность Услуги;

- безопасность Услуги для жизни и здоровья потребителя, и персонала Исполнителя, а также сохранности имущества потребителя и Исполнителя;

- организацию предоставления Услуги;

- требования к персоналу учреждения - Исполнителя и культуре обслуживания;

- контроль и оценку качества предоставления Услуги.

Соответствие Услуги целевому назначению

Услуга должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на приобщение населения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию ([1], [2], [3], [15]).

Социальная адресность Услуги ([1], [2], [6], [3], [15], [4], [12], [16]).

Социальная адресность Услуги предусматривает:

- обеспеченность Услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);

- соответствие Услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемой Услуги;

- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально-значимых категорий потребителей.

Социальную адресность Услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культурно-досугового типа, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания Услуг и др.

КомплексностьУслуги

При организации деятельности клубных формирований должна быть обеспечена возможность получения потребителями сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

Эргономичность и комфортность Услуги

При оказании Услуги должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения занятий, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики клубных формирований.

При оказании Услуги внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культурно-досугового типа.

Вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий.

ЭстетичностьУслуги

Эстетичность Услуги должна обеспечиваться:

- соответствием планировочных решений и оформления интерьеров помещений и территорий учреждений культурно-досугового типа их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждений культурно-досугового типа;

- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников учреждения.

Точность и своевременность исполнения Услуги

Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы Исполнителя, сроков оказания Услуги, действующих правил оказания Услуги и (или) условий договора/контракта об оказании Услуги.

Требования к доступности Услуги для потребителей представлены в приложении № 2.

Информативность Услуги

Информирование об Услуге осуществляется Исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения культурно-досугового типа (расписание программ, стенды, афиши и т.д.);

на сайтах в сети Интернет (с учетом [7], [11], [26]) и др.

- с использованием средств телефонной и электронной связи;

- с использованием информационных средств (афиши, плакаты, проспекты, стенды, щиты и т.д.).

Дополнительное информирование о предоставлении Услуги может осуществляться с применением средств внешней рекламы, СМИ.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (место нахождения) и справочные телефоны, в том числе номер телефона - автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В учреждении на видном месте должна быть следующая информация

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

- сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;

- сведения о наблюдательном или попечительском  совете (при его наличии);

- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае пожара.

Информативность Услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой Услуге.

В состав информации об учреждении, предоставляющего Услугу, в обязательном порядке должны быть включены:

* сведения о номенклатуре, содержании и назначении Услуги: утвержденный перечень Услуги с указанием условий её оказания (краткая характеристика Услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее оказание), цен, наличия льгот;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должна соответствовать Услуга;

- прейскурант цен на платные услуги (цену в рублях в случае оказания Услуги за плату);

- афиша или календарный план проведения мероприятий учреждением;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления Услуги;

* сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении Услуги, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления Услуги;
* указание на конкретное лицо, которое будет оказывать Услугу, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера Услуги;
* адрес (место нахождения), полное наименование, справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии) и график работы Исполнителя Услуги, а также способы получения информации о местах нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления Услуги;
* гарантийные обязательства Исполнителя Услуги;
* регламент предоставления Услуги или выписки из Устава, содержащие перечень документов, предоставляемых потребителем, для получения Услуги (если такие есть) и основания для отказа в предоставлении или прекращения предоставления Услуги;
* регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем, включающий:
* адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями,
* информацию о правилах и условиях оказания услуги,
* возможность влияния потребителей на качество Услуги и получения оценки качества Услуги со стороны потребителей,
* возможность потребителя контролировать и предъявлять обоснованные претензии по оказанию услуги и по несоответствию качества утвержденному стандарту,
* установление взаимосвязи между предложенной Услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы,
* порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
* наличие и ведение книги жалоб и предложений в соответствии с требованиями;
* регламент разработки и реализации совместных проектов с другими учреждениями, предприятиями, общественными организациями;
* другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной Услуги.

Исполнитель Услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об Услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора [1].

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров/ контрактов об оказании услуги.

Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления Услуги и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой Услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

БезопасностьУслуги для жизни и здоровья потребителей Услуги и персонала учреждений культурно-досугового типа.

Условия предоставления Услуги и сама Услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждений культурно-досугового типа.

Безопасность Услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований [8], [11], [13], [14], [20], [19], [6].

При проектировании, выборе места расположения, строительстве и эксплуатации учреждений культурно-досугового типа, должны соблюдаться установленные требования ([9],[30],[32], [27]):

- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению;

- к водоснабжению и канализации ([33]);

- к отоплению и вентиляции([25], [35]);

- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности.

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и техникой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой Услуги соответствующих видов.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, культурный инвентарь, и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и работоспособном состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправные специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании Услуги должна также обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал учреждений культурно-досугового типа должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах [21].

Организацияпредоставления Услуги

Предоставление Услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется Исполнителем самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

Для получения Услуги необходимо подать в учреждение культурно-досугового типа заявление о приеме в клубное формирование. Заявление от несовершеннолетнего лица подается его родителями (законными представителями) или самим несовершеннолетним лицом, если его возраст более 14 лет и при условии письменного согласия его родителей (законных представителей).

Вместе с заявлением необходимо представить оригинал и копию документа, удостоверяющего личность заявителя, при поступлении несовершеннолетних лиц дополнительно представляется оригинал и копия документа, удостоверяющего личность одного из родителей (законного представителя).

В случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего родитель (законный представитель) должен также представить медицинское заключение об отсутствии противопоказаний для занятий ребенка в клубном формировании данного профиля по мере необходимости.

При приеме Исполнитель должен ознакомить заявителя с расписанием занятий клубного формирования. По требованию заявителя должны быть представлены документы, регламентирующие оказание Услуги.

При оказании Услуги Исполнитель должен обеспечить систематический режим занятий в творческих коллективах, т.е. не менее 3-х учебных часов/не менее 2 раз в неделю (учебный час 45минут).

Процессы предоставления Услуги на каждом этапе жизненного цикла Услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами (с учетом [2], [3], [5], [11], [15], [16]).

Требования к объему предоставляемой Услуги утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/ на территориях, в/ на которых осуществляется предоставление Услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, учреждений, а также угрозы безопасности потребителей Услуги и нарушения общественного порядка;

Причины и порядок отмены или приостановки предоставления Услуги отражаются в уставе учреждения - Исполнителя и регламенте предоставления Услуги.

Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Организационно-функциональная структура Исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности выполнения заданного объема Услуги при установленном качестве, соблюдения квалификационных требований к персоналу Исполнителя, обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Учреждение должно располагать необходимым составом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов, сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждениях, а также выделяемых бюджетных средств.

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать моральными и морально-этическими качествами, высоким уровнем ответственности, соответствующими кодексу профессиональной этики принятым и утвержденным трудовым коллективом учреждения.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном учреждением или вышестоящими органами порядке.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. В инструкции или другом распорядительном документе должна стоять подпись и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Исполнитель должен проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности, в рамках установленной организационно-функциональной структуры, включая процедуры поддержания и повышения квалификации персонала (подтверждение квалификации, изменение должностной категории, присвоение разряда и т.д.) не реже 1 раза в 5 лет:

- обучение персонала на базе специальных учебных организаций;

- проверки, обучение и аттестацию персонала силами учреждения.

Указанные процедуры осуществляют на основе общегосударственных квалификационных требований с учетом специфических требований, предъявляемых к работникам. Квалификационные требования и порядок аттестации кадров регламентируется Положением муниципального бюджетного учреждения культуры.

Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги представлены в приложении № 3.

Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего Услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;

- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;

- стандарта в области культуры, стандартов организации при их наличии;

- регламент предоставления Услуги;

- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;

- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);

- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;

- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;

- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;

- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;

- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К уставу учреждения прилагаются локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Стандарты составляют нормативную основу требований к предоставлению Услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

Контроль и оценка качества предоставления Услуги

Учреждение должно иметь документально оформленную собственную систему менеджмента качества Услуги, включающую регламент внутреннего контроля и оценки качества предоставления Услуги, деятельности подразделений и сотрудников по оказанию Услуги на их соответствие стандартам и другим нормативным документам [28], [29].

Контроль и оценка соблюдения общих требований к Услуге осуществляются в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003 [28] в целях:

- определения соответствия качества Услуги требованиям нормативной документации и/или потребителя;

- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества Услуги (управление качеством);

- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения одинаковых Услуг различными Исполнителями.

Для оценки качества предоставления Услуги следует использовать следующие основные методы:

- документальный контроль исполнения процесса оказания Услуги путем проверки наличия, оформления и ведения нормативных и технических документов;

- визуальный контроль соответствия документированных процедур реально действующим процессам и объектам (проверка состояния помещений и территорий предназначенных (в т.ч. временно) для оказания Услуги, работников, занятых в предоставлении Услуги, применяемого оборудования, информационного обеспечения и т.д.);

- аналитический контроль и экспертиза документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса оказания Услуги (анализ договоров/контрактов, правильности расчетов, достоверности информации, полноты показателей качества Услуги);

- инструментальный контроль с применением технических средств для оценки состояния различных объектов, являющихся ресурсами Исполнителя (автотранспортные средства, оборудование и др.);

- социологический контроль путем изучения мнений различных групп потребителей (населения), а также работников учреждений.

В целях повышения качества Услуги целесообразно проводить анкетирование, социальный опрос по следующим основным направлениям:

- исследование удовлетворенности потребителей качеством и доступностью предоставленной Услуги;

- обследование удовлетворенности трудом персонала, занятого в оказании Услуги.

Социологические исследования должны основываться на сборе и анализе мнений фактических или возможных потребителей Услуги, персонала и других заинтересованных сторон относительно процесса оказания Услуги с использованием следующих методов:

- опрос или интервьюирование потребителей Услуги, оценку результатов опроса (интервьюирования);

- анализ жалоб, предложений и комментариев потребителей;

- опрос или интервьюирование сотрудников учреждений;

- сбор и анализ отчетов работников, непосредственно контактирующих с потребителями;

- самооценка;

- метод группового опроса экспертов;

- и другие.

Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания Услуги представлены в приложении № 4.

Контроль за соблюдением требований к Услуге должен быть внутренним и внешним.

Форма для проведения опроса потребителей Услуги представлена в приложении № 4.

Внутренний контроль качества Услуги проводит учреждение или по его инициативе (специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица) либо потребитель в соответствии с условиями договора/контракта. При этом объектами контроля являются процедуры управления, процесс оказания и результат Услуги.

Внешний контроль проводят органы исполнительной власти/местного самоуправления в сфере культуры в пределах их компетенции.

**БИБЛИОГРАФИЯ**

[1] Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей"

[2] Федеральный закон от 09.10.1992 №3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"

[3] Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"

[4] Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 №124-ФЗ (в ред. от 21.12.2004) «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»

[5] Федеральный закон от 13.03.95 № 32-ФЗ «О днях воинской славы и памятных датах России»

[6] Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»

[7] Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

[8] Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»

[9] Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»

[10] Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 "Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства"

[11] Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры"

[12] Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 «О социальной поддержке многодетных семей»

[13] Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 №736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»

[14] Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 №313 «Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»

[15] Закон Забайкальского края от 29 мая 2009 г. № 181 «О социальной защите инвалидов в Забайкальском крае»

[16] Закон Забайкальского края от 1 апреля 2009 г. N 154-ЗЗК "О культуре"

[17] Краевая долгосрочная программа «Культура Забайкалья (2010-2014гг.)»

[18] Постановление Правительства Забайкальского края от 22 декабря 2009г. №212 «О мерах по реализации мероприятий, направленных на улучшение жилищных условий граждан, проживающих в сельской местности, в том числе молодых семей и молодых специалистов»

[19] ГОСТ 12.1.019-79 Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты

[20] ГОСТ 12.1.004-91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

[21] ГОСТ Р 22.3.03-97 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения

[22] ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения

[23] ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

[24] ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандарты организаций. Общие положения»

[25] ГОСТ Р ЕН 13779-2007 Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования

[26] ГОСТ Р 52872-2007 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению

[27] ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования

[28] ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

[29] ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования

[30] ВСН 62-91. Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения

[31] НПБ 88-2001 Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования

[32] СНиП 2.08.02-89 Общественные здания и сооружения

[33] СНиП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий

[34] СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений

[35] СНиП 41-01-2003 Отопление, вентиляция и кондиционирование

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к стандарту качества оказания

муниципальной услуги

«Организация деятельности

клубных формирований»,

утвержденному

постановлением администрации

муниципального района

«Читинский район»

01 июня 2012 года №1535

**Описание основных показателей оценки качества оказания услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Методика расчета** | **Источник информации** |
| Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуг, от общего числа потребителей (%) | (Ок /О)\*100,  где Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг;  О- общее число опрошенных. | Внутренний учет в учреждении |
| Динамика количества клубных формирований по сравнению с предыдущим годом (%) | (КФо. г/КФт.г.)\*100,  где КФ о. г - количество клубных формирований отчетного года, КФ о.г. - количество клубных формирований текущего года | Годовой отчет учреждения |
| Динамика количества участников клубных формирований по сравнению с предыдущим годом (%) | (Ук.ф. о.г./Ук.ф.т.г.)\*100,  где Ук.ф.отч.г - количество участников текущего года,  Ук.ф.прош.г.)- количество участников отчетного года | Годовой отчет учреждения |
| Динамика числа выездов коллективов для участия в межрайонных, краевых фестивалях, конкурсах, смотрах по сравнению с предыдущим годом (%) | ВКтг/ВКог \*100,  где ВКтг – число выездов коллективов текущего года;  ВКог – число выездов отчетного года | Годовой отчет учреждения |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к стандарту качества оказания

муниципальной услуги

«Организация деятельности

клубных формирований»,

утвержденному

постановлением администрации

муниципального района

«Читинский район»

01 июня 2012 года №1535

**Требования к доступности услуги для потребителей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметр | Значение,  иная характеристика |
| 1 | Требования к режиму работы учреждения, оказывающего услугу | Учреждение должно работать не менее 6 дней в неделю, не менее 8 часов ежедневно. Не менее 20 % времени работы учреждения не должно совпадать с часами работы основной части населения. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого читатели не обслуживаются |
| 2 | Требования к удаленности расположения места оказания услуги от потребителей услуги | Учреждение размещается с учетом егомаксимальной пространственной доступности, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений |
| 3 | Требования к взаимодействию с особыми категориями потребителей услуги | Взаимодействие с лицами с ограниченными возможностями, инвалидами, а также с иными особыми категориями потребителей услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством |
| 4 | Требования к очередности оказания услуги в случае превышения спроса на услугу над возможностями ее оказания | Очередность оказания услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством |

ПРИЛОЖЕНИЕ №3

к стандарту качества оказания

муниципальной услуги

«Организация деятельности

клубных формирований»,

утвержденному

постановлением администрации

муниципального района

«Читинский район»

01 июня 2012 года №1535

**Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметр | Значение,  иная характеристика |
| 1 | Должностной состав | В штатном расписании учреждения предусмотрены должности административно-управленческого персонала, специалистов и обслуживающего персонала |
| 2 | Укомплектованность штата | Штат учреждения укомплектован не менее чем на 90% |
| 3 | Уровень квалификации | Специалисты должны иметь высшее либо среднее профессиональное образование. Соотношение специалистов с высшим специальным образованием к общему количеству специалистов должно быть не менее 80 % |
| 4 | Повышение квалификации | Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов учреждения |
| 5 | Навыки работы с персональным компьютером | Все специалисты учреждения, а также административно-управленческий персонал имеют навыки работы с персональным компьютером |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к стандарту качества оказания

муниципальной услуги

«Организация деятельности

клубных формирований»,

утвержденному

постановлением администрации

муниципального района

«Читинский район»

01 июня 2012 года №1535

**Требования к организации учета мнения потребителей**

**о качестве оказания услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметр | Значение,  иная характеристика |
| 1 | Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям услуги по их требованиям.  Отзывы и предложения потребителей услуги рассматриваются не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер |
| 2 | Опросы потребителей | В учреждении производятся опросы потребителей услуги с целью выявления их мнения относительно качества предоставляемой услуги посредством анкетирования |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к стандарту качества оказания

муниципальной услуги

«Организация деятельности

клубных формирований»,

утвержденному

постановлением администрации

муниципального района

«Читинский район»

01 июня 2012 года №1535

**Форма для проведения опроса потребителей муниципальных услуг**

Данное исследование направлено на изучение деятельности учреждений культуры по оказанию услуг населению, а также на выявление потребностей и запросов населения в культурном обслуживании.

Выберите подходящий для вас вариант ответа и отметьте его.

**1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых учреждением культуры услуг?**

а) да;

б) нет.

**2. Что не удовлетворяет Вас в работе учреждения культуры?**

а) плохо организована реклама;

б) плохо учитываются запросы населения;

в) мероприятия проводятся неинтересно, формально;

г) особых претензий у меня нет;

д) свой вариант ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Из каких источников Вы обычно получаете информацию о предлагаемых учреждением культуры услугах?**

1. реклама в СМИ;

б) из афиш, листовок;

в) из рассказов приятелей, друзей, сослуживцев;

г)из каких-то иных источников (укажите, каких именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Что мешает Вам чаще посещать учреждение культуры?**

а) учреждение культуры расположено далеко от моего места жительства

б) состояние здоровья;

в) не удовлетворяет качество предоставляемых услуг;

г) свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5. Что могло бы привлечь Вас в учреждение культуры?**

a) если бы учреждение было ближе к месту жительства;

б) более благоприятные условия для семейного отдыха;

в) широкая реклама в СМИ;

г) более широкий спектр услуг;

д) свой вариант ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**6. Ваши предложения по совершенствованию работы учреждения культуры**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ИССЛЕДОВАНИИ!