

АДМИНИСТРАЦИЯ ГАВРИЛОВ-ЯМСКОГО

МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

20.02.2014 № 235

Об утверждении Базовых требований к качеству предоставления муниципальных услуг (работ)

В соответствии с постановлением Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района от 21.01.2014г. №29 «О внесении изменений и дополнений в постановление Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района от 09.09.2011 №1272», руководствуясь ст.31 Устава Гаврилов-Ямского муниципального района,

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить базовые требования к качеству предоставления муниципальной услуги «Досуговая услуга на базе клубных формирований (творческих коллективов, студий, кружков, секций, любительских объединений, клубов по интересам)» МБУ ЦНТ (Приложение).

2. Управлению культуры, туризма, спорта и молодежной политики Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, ответственному за организацию оказания муниципальной услуги, довести утвержденные базовые требования к качеству до подведомственного учреждения МБУ ЦНТ.

3. Разместить постановление на официальном сайте Администрации муниципального района в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на начальника Управления культуры, туризма, спорта и молодежной политики Администрации муниципального района Билялову Г.Н.

5. Постановление вступает в силу с момента подписания.

Глава Администрации

муниципального района В.И. Серебряков

Приложение

к постановлению Администрации

Гаврилов-Ямского

муниципального района

от 20.02.2014 № 235

**Базовые требования**

**к качеству предоставления муниципальной услуги МБУ ЦНТ Гаврилов-Ямского муниципального района**

 «Досуговая услуга на базе клубных формирований

(творческих коллективов, студий, кружков, секций, любительских объединений, клубов по интересам)»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Структура | Пояснения |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Общие положения |  |
| 1.1. | Наименование муниципальной услуги | «Досуговая услуга на базе клубных формирований (творческих коллективов, студий, кружков, секций, любительских объединений, клубов по интересам)». |
| 1.2. | Получатели муниципальной услуги | Население Гаврилов-Ямского МР. |
| 2. | Нормативно –правовое регулирование предоставления муниципальной услуги | - Конституция Российской Федерации;- Гражданский кодекс Российской Федерации;- Бюджетный кодекс Российской Федерации;- Налоговый кодекс Российской Федерации;- Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-I «О средствах массовой информации»;- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей»;- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; - Федеральный закон от 6 октября 1999 года №184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - Федеральный закон от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;- приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районах и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 30.12.2008 № 148н «Об утверждении Инструкции по бюджетному учету»;- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2008 № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности»;- постановление Губернатора области от 04.02.2005 № 71 «О совершенствовании системы премирования за достижения в области культуры»;-постановление Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района от 09.09.2011г. №1272 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Гаврилов-Ямского муниципального района за счёт средств бюджета муниципального района»;- иные нормативные правовые акты. |
| 3. | Состав муниципальной услуги | Муниципальная услуга включает в себя:- занятие участников в клубных формированиях, любительских объединениях по различным направлениям.Клубное формирование, любительское объединение в рамках своей деятельности:- организует систематические занятия в формах и видах, характерных для данного клубного формирования, любительского объединения (в том числе: репетиция, лекция, урок);- проводит творческие отчеты о результатах своей деятельности (в том числе: концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер - классы);- участвует в общих программах и акциях культурно - досугового учреждения;- использует другие формы творческой работы и участия в культурной и общественной жизни;- принимает участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п. |
| 4. | Порядок информирования | Состояние информации об учреждениях и оказываемых ими муниципальных услугах должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей».Информация об оказываемых муниципальных услугах должна размещаться непосредственно в помещениях учреждения, а также должна доводиться до получателей посредством электронного информирования и с помощью средств массовой информации. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы учреждения должны размещаться при входе в учреждение; В общедоступной зоне в учреждении или на сайте учреждения (при его наличии) и на сайте Администрации Гаврилов-Ямского МР должна быть размещена следующая информация: - наименование учреждения и режим его работы;- сведения об учредителе; - полный перечень оказываемых услуг с указанием их стоимости; - порядок предоставления услуг;- календарный план проведения мероприятий; - контактная информация о руководстве поставщика муниципальной услуги с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и места приема посетителей; - извлечения из законодательных, нормативных и локальных актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;- информация о способах доведения получателями муниципальной услуги своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения.Поставщиком муниципальной услуги является муниципальное бюджетное учреждения «Центр народного творчества» Гаврилов-Ямского МР. |
| 5. | Порядок оказания муниципальной услуги | Стать участником клубных формирований, любительских объединений может каждый житель города независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Потребитель имеет право свободного выбора учреждения в соответствии со своими интересами и потребностями.Для получения доступа к Услуге потребителю необходимо лично явиться в учреждение.Оказание Услуги осуществляется на бесплатной и платной основах. Стоимость платных услуг определяется Организацией самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации о культуре.Для получения доступа к Услуге потребителю необходимо совершить следующие действия:-ознакомиться с информацией о существующих в данном учреждении клубных формированиях, любительских объединениях (режиме их работы);- лично или в присутствии законного представителя (для несовершеннолетних) обратиться в учреждение по адресам, указанным на официальном сайте Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района в сети Интернет;- пройти собеседование с руководителем того клубного формирования, любительского объединения, которое потребитель желает посещать (в случае, если требования о прохождении собеседования определены в учреждении);- в случае успешного прохождения собеседования потребителю необходимо написать заявление о приеме в клубное формирование, любительское объединение, а в случае оказания платной Услуги необходимо заключить договор на оказание Услуги, ознакомиться с расписанием занятий клубного формирования, любительского объединения и регулярно их посещать. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:- высокая наполняемость требуемой возрастной группы (отсутствие мест);- отрицательные результаты собеседования с претендентом на получение Услуги (или его законным представителем - для несовершеннолетних);- отсутствие в Организации того клубного формирования, любительского объединения, которое интересует претендента на получение Услуги;- несоблюдение сроков записи в клубное формирование, любительское объединение (в соответствии с положением о клубном формировании, любительском объединении);-нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;- нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.).В случае ненадлежащего предоставления муниципальной услуги получатель вправе высказать свои претензии руководству учреждения и/или учредителю в устной, письменной форме либо по телефону. Сведения об учредителе, контактная информация о руководстве учреждения, порядке рассмотрения жалоб на качество предоставляемых услуг, а также местонахождении жалобной книги (выдаётся по первому требованию получателя муниципальной услуги) должны находиться в общедоступной зоне в учреждении либо быть представлены в устной форме представителем поставщика муниципальной услуги по первому требованию получателя.Получатель муниципальной услуги может обжаловать действия (бездействие) поставщика муниципальной услуги путем обращения:- к руководителю учреждения, являющегося поставщиком муниципальной услуги;-в Управление культуры, туризма, спорта и молодежной политики Администрации Гаврилов-Ямского МР;- в Администрацию Гаврилов-Ямского МР;- в суд.Получатель муниципальной услуги вправе обжаловать действия (бездействие) поставщиков государственной услуги иным способом в соответствии с действующим законодательством.Получатель муниципальной услуги имеет право:на получение достоверной информации об услугах, оказываемых учреждением;на качественное и своевременное получение услуги;на отказ от получения услуги с возмещением понесенных расходов в порядке и на условиях действующего законодательства Российской Федерации;на обжалование действий (бездействия) поставщика услуги.Поставщик муниципальной услуги имеет право:- определять категории потребителей, имеющих право на оказание услуги на льготной основе (на основании приказа руководителя учреждения);- отказать потребителю в получении муниципальной услуги по соответствующим основаниям. |
| 6. | Показатели качества предоставления муниципальной услуги | - доля средней наполняемости клубных формирований;- доля положительных отзывов. |
| 7. | Требования к организации предоставления муниципальной услуги | - соответствие условий организации деятельности клубных формирований, любительских объединений СанПиН, пожарной безопасности и иным требованиям;- соответствие действий должностных лиц поставщика муниципальной услуги требованиям законодательства Российской Федерации, а также устава поставщика муниципальной услуги. |
| 7.1. | Требования к месту расположения зданий и сооружений, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги | Здание поставщика муниципальной услуги располагается с учетом пространственной доступности для получателя муниципальной услуги в центральной части населённого пункта вблизи транспортных сообщений. |
| 7.2. | Требования к зданиям и сооружениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги | Учреждения поставщика муниципальной услуги должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных для выполнения уставной деятельности зданиях и помещениях, соответствующих СНиП и ведомственным строительным нормам.  |
| 7.3. | Требования к помещениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги | Размеры площадей помещений определяются с учетом их функционального назначения на основе принятых нормативов: [СНиП 2.08.02-89](http://www.normacs.com/doc/d793/) «Общественные здания и сооружения», СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», СНиП 21-01-97. «Пожарная безопасность зданий и сооружений», Правила устройства электроустановок (ПУЭ), Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94).Помещения поставщика муниципальной услуги распределяются на следующие функциональные зоны:-выставочный зал;- вспомогательные (служебные) помещения: служебные кабинеты;- технические помещения: складские помещения;- иные помещения, необходимые для обеспечения муниципальной услуги.По размерам и состоянию помещения поставщика муниципальной услуги должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и получателей муниципальной услуги, а также на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.). Все помещения, предназначенные для использования получателем муниципальной услуги, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, в обязательном порядке – указателями «выход». |
| 7.4. | Требования к материально-техническому обеспечению  | Комплекс материально-технического оснащения учреждений должен включать:- специальное оборудование: звуковое оборудование, приборы, аппаратура, оснащение, отвечающие требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг в соответствии с содержанием оказываемых услуг;- рабочее оборудование: звукозаписывающее оборудование, мебель для сотрудников, складское оборудование, информационно-коммуникационные средства: компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, в том числе с функцией факса, точки доступа в Интернет, современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации;- средства копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры. Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.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. |
| 7.5. | Требования к персоналу  | Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждениях подобного типа, а также выделяемых бюджетных ассигнований.Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком профессиональном уровне обучением на курсах повышения квалификации.У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать деловыми качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение по отношению к получателям муниципальной услуги. |
|  8. | Требования к процессу предоставления муниципальной услуги | Оказание данной услуги осуществляется в соответствии с Уставом учреждения. |
| 8.1. | Организация и проведение творческих мероприятий  | Организация и проведение творческих мероприятий включает в себя:- организацию и проведение праздничных мероприятий, в том числе и массовых;- организацию и проведение фестивалей, конкурсов;- проведение экскурсий;- организацию и проведение мастер-классов;- организацию и проведение концертно-просветительных мероприятий;- иные сопутствующие творческие услуги.Оказание услуги производится поставщиками муниципальной услуги на основании утвержденного перечня оказываемых услуг.Организация и проведение праздничных мероприятий в осуществляется в соответствии с концепцией праздника, по согласованию с заказчиком, на основании сценария. Организация и проведение фестивалей, конкурсов производится на основании утвержденного положения и разработанной программы мероприятий.Проведение экскурсии, интерактивной программы осуществляется на основании предварительной групповой заявки согласно тематике, выбранной посетителями. Иные формы работы и услуг осуществляются учреждениями в соответствии с утвержденным порядком предоставления муниципальной услуги. |
| 9. | Требования к результату предоставления муниципальной услуги | Результат оказания Услуги – проведение занятия в клубном формировании, любительском объединении. Качественное оказание Услуги должно обеспечивать условия для повышения культурного уровня населения, развития духовного и творческого потенциала потребителей, воспитания подрастающего поколения на идеалах добра и созидания.Клубное формирование, любительское объединение в рамках своей деятельности:- организует систематические занятия в формах и видах, характерных для данного клубного формирования, любительского объединения (в том числе: репетиция, лекция, урок);- проводит творческие отчеты о результатах своей деятельности (в том числе: концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер - классы);- участвует в общих программах и акциях культурно - досугового учреждения;- использует другие формы творческой работы и участия в культурной и общественной жизни;- принимает участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п. |
| 10 | Порядок контроля за соблюдением базовых требований к качеству предоставления государственной услуги | Контроль за выполнением базовых требований к качеству предоставления муниципальной услуги определен постановлением Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района от 29.03.2011г. №432 «Об утверждении Порядка осуществления контроля за деятельностью муниципальных бюджетных и казённых учреждений Гаврилов-Ямского муниципального района». |