

УТВЕРЖДЕН

приказом Управления культуры
и молодежной политики

Администрации города Глазова

от 31.05.2012 № 35/02

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ «Услуги по созданию условий для реализации творческой деятельности населения»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества (далее - Стандарт) предоставления «Услуги по созданию условий для реализации творческой деятельности населения» (далее Услуга) разработан в соответствии с Законом Удмуртской Республики от 10.11.2008 № 47-РЗ «О республиканских стандартах качества предоставления государственных услуг в Удмуртской Республике». Он направлен на повышение качества исполнения и обеспечение доступности Услуги, предоставляемой муниципальным учреждением культуры.

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

1.2. Органом ответственным за предоставление Услуги является Управление культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования «Город Глазов» (далее – Управление). Непосредственными исполнителями предоставления Услуги являются нижеуказанные муниципальные учреждения культуры, подведомственные Управлению:

- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Россия»;
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-спортивный центр «Победа»;
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом дружбы народов».

1.3. Перечень правовых актов, регулирующих предоставление Услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;
- Федеральный закон от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, №40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ «О пожарной безопасности». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 26.12.1994, N 35, ст. 3649, «Российская газета», N 3, 05.01.1995;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 N 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 10.07.1995, N 28, ст. 2670, «Российская газета», N 178, 13.09.1995;

- «Положение о «народных (образцовых)» коллективах самодеятельного художественного творчества, действующих в учреждениях культуры и образования, подведомственных Министерству культуры Удмуртской Республики», утвержденное постановлением Правительства Удмуртской Республики от 07.04.2008 года № 73. Источник публикации «Удмуртская правда», специальный выпуск N 10, 06.05.2008, «Собрание законодательства Удмуртской Республики», N 18, 23.06.2008;

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Общественно-культурный центр «Россия»;

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-спортивный центр «Победа»;

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом дружбы народов»;

- Локальные акты учреждений, предоставляющих Услугу, регламентирующие деятельность учреждений;

- Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Удмуртской Республики, муниципальные правовые акты города Глазова.

1.4. Потребителями Услуги (далее – Пользователи) являются физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.5. Конечными результатами предоставления Услуги являются: создание условий для реализации творческой деятельности населения города Глазова; либо мотивированный отказ в исполнении услуги.

1.6. Граждане имеют право на неоднократное обращение за получением Услуги.

1.7. Предоставление Услуги является бесплатным.

1.8. Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные.

1.9. Перечень необходимых документов для получения Услуги.

1.9.1. Для получения Услуги (участие в клубном формировании, коллективе самодеятельного художественного творчества) пользователь обращается в учреждение с заявлением.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Получение информации по вопросам предоставления Услуги осуществляется посредством:

- публикации информации на официальном сайте муниципального образования город Глазов и сайте самого учреждения (при наличии);

- телефонной связи, электронного информирования;

- публикации в средствах массовой информации;

- Управления культуры и молодежной политики Администрации города Глазова;

- информационных стендов, размещаемых в Учреждениях.

2.2. Место нахождения, справочные телефоны учреждений, предоставляющих Услугу, и органа ответственного за организацию предоставления Услуги приведены в Приложениях 1, 2 к настоящему Стандарту.

2.3. Сроки предоставления Услуги.

2.3.1. Основываясь на добровольности участия граждан в реализации своих творческих способностей, сроки предоставления Услуги устанавливаются в соответствии с положениями о клубных формированиях, коллективов самодеятельного художественного творчества и локальными актами учреждения, предоставляющего Услугу.

2.3.2. Полномочия по предоставлению Услуги осуществляются бессрочно до добровольного отказа Пользователя Услуги.

2.4. Перечень оснований для приостановления в предоставлении Услуги, отказа в предоставлении Услуги.

- 2.4.1. Оказание Услуги может быть приостановлено по следующим основаниям:
- 1) наличие соответствующего заявления Пользователя;
 - 2) нахождение Пользователя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
 - 3) незаконные, противоправные и общественно опасные действия Пользователя, а так же действия, которые могут повлечь причинение ущерба имуществу учреждения, предоставляющего Услугу, и окружающих лиц.
- 2.4.2. Пользователь, причинивший ущерб учреждению, предоставляющему Услугу, может быть лишен права на оказание Услуги до момента устранения им нарушения и компенсации ущерба, нанесенного учреждению.
- 2.4.3. Отказ в предоставлении Услуги по этим основаниям пользователь Услуги может обжаловать в вышестоящий орган и (или) в суд.

3. Административные процедуры по обслуживанию населения

3.1. Последовательность действий при предоставлении Услуги.

3.1.1. Пользователь обращается к руководителю учреждения, предоставляющего Услугу, с заявлением о приеме в то или иное клубное формирование или коллектив самодеятельного художественного творчества.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги.

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Стандарта осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.1. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, предоставляющего Услугу, и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на плановый и внеплановый:

1) плановые проверки осуществляются в соответствии с текущими и перспективными планами работы администрации учреждения, предоставляющего Услугу.

2) внеплановые проверки проводятся в случае поступления негативных отзывов Пользователей на качество или сроки предоставления Услуги.

4.1.1.1. При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки) или отдельные аспекты или процедуры, выполняемые в процессе предоставления Услуги (тематические проверки). В случае поступления письменной жалобы Пользователя проверка проводится по конкретному обращению.

4.1.2. Внешний контроль обеспечивается Управлением путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в Управление и другие структурные подразделения Администрации города Глазова;

3) проведения иных контрольных мероприятий.

4.1.3. Внешний контроль по профильным направлениям деятельности также могут осуществлять Роспотребнадзор, органы Государственной противопожарной службы и другие государственные и муниципальные контролирующие органы.

4.2. Ответственность должностных лиц за действия (бездействие) и решения принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги.

4.2.1. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с действующим законодательством.

4.2.2. Руководитель учреждения, предоставляющего Услугу, организует работу по предоставлению Услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, организует

контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию методов деятельности по предоставлению Услуги, организует профессиональное обучение подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

4.3. Прием и регистрация письменных предложений, заявлений, жалоб граждан на качество оказания Услуги организуется в секретариате администрации учреждения. Ответы на письменные обращения граждан даются в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.4. Прием граждан по личным вопросам руководителем учреждения проводится в специально установленные часы. Прием граждан по личным вопросам может проводиться в присутствии специалистов учреждения, в компетенцию которых входит решение вопросов по существу обращения. Ответы на устные обращения граждан даются в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.5. Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому конкретному случаю. Лица, по вине которых допущены нарушения, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении Услуги.

5.1. Право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, имеют Пользователи Услуги указанные в пункте 1.5. настоящего Регламента, путем обращения в вышестоящий орган и (или) суд.

5.2. При судебном обжаловании порядок и сроки обжалования и юрисдикция суда, в который подается соответствующее заявление, устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

Заместитель начальника Управления
Культуры и молодежной политики



Л.Г. Порошина

40

Приложение 1
к Стандарту качества

**Учреждения культуры, предоставляющие
«Услугу по созданию условий для реализации
творческой деятельности населения»**

Наименование	Адрес	Режим работы	Контактный телефон; фамилия, имя, отчество руководителя
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Россия»	УР, г. Глазов, ул. Советская, д. 29	Пн-пт 08.00 – 22.00	(34141)3-24-13 Директор Тренина Вера Иордановна
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-спортивный центр «Победа»	УР, г. Глазов, ул. 70 лет Октября, д.1	Ежедневно 08.00 – 22.00	(34141)3-92-11 Директор Первощикова Марина Евгеньевна
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом дружбы народов»	УР, г. Глазов, ул. Карла Маркса, д. 3	Пн-пт 09.00-18.00	(34141)3-46-11 Директор Югай Нина Ивановна

Приложение 2
к Административному регламенту

**Орган ответственный за организацию предоставления
«Услуги по созданию условий для реализации
творческой деятельности населения»**

Наименование	Адрес	Время работы	Часы приема	Телефон
Управление культуры и молодежной политики Администрации города Глазова	Юр. адрес: УР, г. Глазов, ул. Динамо, 6 Факт. адрес: УР, г. Глазов, ул. Калинина, д. 4 а	Пн-пт 8.00-12.00, 13.00-17.00	еженедельно по вторникам с 14.00 до 17.00 по адресу ул. Калинина, д. 4 а	(34141) 25460

Заместитель начальника управления
культуры и молодежной политики



Л.Г. Порошина