Приложение к постановлению

От 09.01.2019г. № 1

**Стандарт качества**

муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

**1. Общие положения**

1.1. Разработчик стандарта.

Разработчиками стандарта являются:

- Администрация МО «Путомержское сельское поселение» Кингисеппского муниципального района Ленинградской области;

- Муниципальное казенное учреждение культуры «Пустомержский культурно-досуговый центр «Импульс».

1.2. Область применения стандарта.

Настоящий стандарт распространяется на услугу: «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества», предоставляемую населению Пустомержского муниципального образования Муниципальным казенным учреждением культуры «Пустомержский культурно-досуговый центр «Импульс» (далее – Учреждение, Исполнитель), финансируемую за счет средств бюджета МО «Пустомержское сельское поселение» и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги в области организации досуга населения.

1.3. Наименование услуги: «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее – Услуга).

1.4. Услугу предоставляет Муниципальное казенное учреждение культуры «Пустомержский культурно-досуговый центр «Импульс».

Сокращенное наименование: МКУК «Пустомержский КДЦ «Импульс».

Юридический адрес и место нахождения: 188479, Ленинградская область, Кингисеппский район, деревня Большая Пустомержа, ул. Оболенского, д.13.

Телефоны: 8 (81375)6-43-59, 6-44-12. Факс: 6-43-59.

Электронная почта: pust-kdc@yandex.ru.

Сведения о местонахождении и графике Исполнителя Услуги:

1. **Пустомержский Дом культуры**

д. Большая Пустомержа. ул. Оболенского, д.13.

Часы работы - с 10-00 до 19-00ч.

Выходные дни – воскресенье, понедельник.

тел.:8 (81375) 6-43-59; Электронная почта- pust-kdc@yandex.ru.

1. **Пустомержская сельская библиотека**

д. Большая Пустомержа ул. Оболенского, д. 60.

Часы работы библиотеки - с 10-00 до 18-00 ч.

Часы работы для читателей - с 11-00 до 18-00 ч.

Выходные дни - воскресенье, понедельник.

Санитарный день - последний рабочий день месяца.

тел.: 8 (81375) 64-412; Электронная почта- рust-biblioteka@yandex.ru

1.5. Порядок получения информации по вопросам оказания Услуги:

Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- о дате, времени начала мероприятия;

- телефон для справок и консультаций.

1.6. Информирование потребителей Услуги осуществляется:

1) через сайт Учреждения в сети «Интернет»: http://дк-пустомержский.рф

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) Учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) Учреждения;

3) посредством информационной рассылки по электронной почте;

4) на основании письменного запроса, отправленного по электронной почте;

5) по телефону;

6) при личном посещении Учреждения;

7) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция).

1.7. На сайте Учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

1) полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где располагается Учреждение;

3) режим работы Учреждения (изменения в режиме работы Учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения;

5) структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений

учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, руководителей структурных подразделений учреждения);

7) стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

8) перечень предоставляемых Учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости);

9) о проводимых мероприятиях.

1.8. На информационных стендах в здании (помещении) Учреждения размещается следующая информация:

- месторасположение, график работы Учреждения, контактные телефоны, адреса интернет-сайта и электронной почты исполнителя Услуги;

- краткое описание порядка оказания Услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы);

- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные пользователю;

- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица;

- контактная информация о руководителе, с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приёма посетителей;

- перечень документов, необходимых для оказания Услуги;

- графики работы всех клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества, утвержденные руководителем Учреждения;

-прейскурант цен на оказание платных услуг;

- информация о возможности влияния потребителя на качество Услуги;

- информация о возможности оценки качества Услуги потребителем;

- иная информация.

Текст материалов печатается удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчёркиваются.

Схема расположения помещений должна быть на видном месте в общедоступной зоне.

Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде, быть максимально визуализирована.

1.9. Посредством информационной рассылки по электронной почте до потребителя доводится следующая информация:

1) об Учреждении, его ресурсах;

2) о предоставляемых Учреждением услугах;

3) контактная информация;

4) режим работы Учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

1.10. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об Учреждении, его ресурсах;

2) о предоставляемых Учреждением муниципальных услугах;

3) контактная информация;

4) режим работы Учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

1.11. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 10 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

1.11.1. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.11.2. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, принявший звонок, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное заинтересованным лицам время для устного информирования.

1.12. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить у дежурного консультанта и (или) непосредственно должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу при непосредственном посещении Учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 10 минут с момента обращения. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица Учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

1.13. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция) до потребителя доводится следующая информация:

1) об Учреждении, его ресурсах;

2) об услугах и работах Учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы Учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Предоставление муниципальной услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным законодательством Российской Федерации в отношении указанных категорий граждан.

1.14. Учреждение должно проинформировать потребителя обо всех изменениях при оказании Услуги не позднее, чем за 3 дня до таких изменений.

1.15. Термины и определения, используемые в настоящем Стандарте:

**муниципальная услуга** - услуга, оказываемая Муниципальным казенным учреждением культуры «Пустомержский культурно-досуговый центр «Импульс» в качестве основного вида деятельности, на предоставление услуги в области организации досуга населения;

**стандарт качества предоставления муниципальных услуг** - основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере организации досуга населения;

**качество услуги** - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;

**клубное формирование** - добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований 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.

К клубным формированиям относятся: коллективы, кружки и студии любительского художественного и технического творчества; любительские объединения и клубы по интересам, народные университеты и их факультеты; школы и курсы прикладных знаний и навыков, физкультурно-спортивные кружки и секции, группы здоровья и туризма, а также другие клубные формирования творческого, просветительского, физкультурно-оздоровительного и иного направления, соответствующего основным принципам и видам деятельности клубного учреждения;

**клуб по интересам** – клубное формирование, создаваемое с целью организации общения людей с единым глубоким и устойчивым интересом к чему-либо, характеризующееся отсутствием деятельности по созданию культурных ценностей;

**кружок** – клубное формирование, в котором творческо-исполнительская деятельность предваряется учебно-тренировочными занятиями, составляющими преобладающую часть всех занятий, во главе кружка стоит руководитель кружка, значительно превосходящий участников по подготовке;

 **любительское объединение** – клубное формирование, объединяющее людей с глубоким и устойчивым интересом к общему занятию, стремящихся обменяться результатами и навыками такого занятия, характеризующееся преобладанием среди учебных форм самообразования, обмена знаниями и умениями, первостепенной ролью поисков, накопления информации, изготовления предметов, имеющих культурное и прикладное значение, ведущее активную пропагандистскую работу среди населения. Любительское (самодеятельное) творчество – уникальное социально-культурное явление с многотипной и полифункциональной структурой, которое обладает свойствами досуга и художественной культуры. Любительское творчество включает в себя создание и (или) исполнение художественных произведений силами любителей, выступающих коллективно или одиночку;

**народное творчество** (народное искусство, фольклор) – художественная коллективная творческая деятельность народа, отражающая его жизнь, воззрения, идеалы; создаваемые народом и бытующие в народных массах поэзия (предания, песни, сказки, эпос), музыка (песни, инструментальные наигрыши и пьесы), театр (драмы, сатирические пьесы, театр кукол), танец, архитектура, изобразительное и декоративно-прикладное искусство. Для народного творчества характерны слитность эстетической и утилитарной функций, сочетание образного мышления и технической изобретательности;

**контроль качества услуги** - деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги);

**оценка качества услуги** - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям;

**показатель качества услуги (обслуживания)** - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество;

**потребитель услуг учреждения культурно-досугового типа** - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, приобрести, получить или заказывающие, приобретающие, получающие услуги учреждений культурно-досугового типа для личных, семейных, домашних и иных нужд;

**получатели** - жители Пустомержского муниципального образования, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

**организация (учреждение) культурно-досугового** **типа** - организация независимо от организационно-правовой формы и формы собственности, основная деятельность которой направлена на предоставление населению и организациям разнообразных услуг культурного-досугового, информационно-просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, а также на создание условий для занятий самодеятельным (любительским) художественным и техническим творчеством, развития любительского искусства, традиционных художественных промыслов и ремесел;

**работа организации культурно-досугового типа** - деятельность организации культурно-досугового типа, результаты которой имеют материальное выражение и могут быть реализованы для удовлетворения потребностей потребителей;

**услуга учреждения культурно-досугового типа** - результат непосредственного взаимодействия учреждения культурно-досугового типа и потребителя, а также собственной деятельности учреждения культурно-досугового типа по удовлетворению потребности потребителя;

**ресурсы** - средства, запасы, возможности, источники чего-либо.

1.16. Содержание Услуги:

1) обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов;

2) сохранение и развитие самодеятельного народного творчества, поддержка клубных формирований;

3) предоставление населению услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, создание условий для занятия любительским художественным творчеством;

4) проведение творческих отчетов, концертов, выставок, конкурсов, соревнований, показательных и открытых занятий, творческих лабораторий, мастер-классов и др.

1.17. В составе муниципальной услуги выделяются следующие направления деятельности:

- организация работы любительских творческих коллективов самодеятельного народного творчества: студий, кружков, клубов по интересам и любительских объединений по различным жанрам и направлениям;

-организация работы клубных формирований по различным жанрам и направлениям.

1.18. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ;

- Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Закон РФ от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

-Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

-Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

-Федеральный Закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно - эпидемиологическом благополучии населения»;

-Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

-Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 "Услуги населению. Номенклатура показателей качества" (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 N 253-ст, дата введения 01.07.2004 г.);

- Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2011 "Системы менеджмента качества. Требования" (приказ Госстандарта РФ [от 22.12.2011 N 1575-ст](http://docs.cntd.ru/document/902387886));

- Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9004-2010 "Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности" (приказ Росстандарта РФ [от 23.11.2010 N 501-ст](http://docs.cntd.ru/document/902260733));

-Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

-Постановление правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

-Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

-Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94);

-Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие Правил охраны труда в театрах и концертных залах»;

-Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

- Устав МО «Пустомержское сельское поселение»;

- Устав Муниципального казенного учреждения культуры «Пустомержский культурно-досуговый центр «Импульс»;

- иные нормативные правовые акты, относящиеся к оказанию настоящей муниципальной услуги.

1.19. Категории потребителей муниципальной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Категория потребителей муниципальной услуги | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ленинградской области, Кингисеппского муниципального района |
| 1 | 2 | 3 |
|  | Физические лица - граждане вне зависимости от пола, национальности, места жительства, места регистрации и религиозных убеждений. |
| 1. | Население до 14 лет (дети) | -Закон РФ от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;-[Федеральный закон РФ от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления"](http://docs.cntd.ru/document/901876063);- [Федеральный закон РФ от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в РФ"](http://docs.cntd.ru/document/9014513);-Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» |
| 2. | Население от 14 до 24 (юношество) |
| 3. | Население в возрасте от 24 лет и старше |
| 4. | Посетители с ограниченными возможностями здоровья |

**2. Порядок предоставления муниципальной услуги**

2.1. Оказание Услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием заявления и документов, регистрация заявления;

- проведение занятий в клубных формированиях и формированиях самодеятельного народного творчества согласно расписанию.

2.2. Перечень документов, необходимых для зачисления в клубные формирования или формирования самодеятельного народного творчества, приведен в приложении № 1 к Стандарту.

От имени заявителя заявление о зачислении в клубные формирования или формирования самодеятельного народного творчества (далее - заявление) может подать его законный представитель или представитель, действующий в силу полномочий, основанных на доверенности. От имени несовершеннолетнего заявление подает его законный представитель.

2.3. Требование предоставления от заявителя иных документов, информации или осуществления действий, не предусмотренных нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения, возникающие в связи с оказанием Услуги, и настоящим Стандартом не допускается.

2.4. Прием заявителей для консультирования, приема заявлений и документов, необходимых для оказания Услуги, осуществляется в Учреждении.

2.5. Заявление на оказание Услуги заполняется заявителем (уполномоченным лицом) ручным или машинописным способом.

2.6. Заявление регистрируется в день поступления.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для оказания Услуги:

- превышение предельной наполняемости клубного формирования или формирования самодеятельного народного творчества (очередность включения заявителей соответствует очередности подачи заявлений);

- заявитель не представил документы, указанные в приложении № 1 к Стандарту;

- заявитель обратился в Учреждение в не приемное время;

- в заявлении отсутствуют сведения, необходимые для зачисления в клубное формирование или формирование самодеятельного народного творчества (форма заявления приведена в приложениях №№ 2, 3 к Стандарту);

- в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица или специалиста Учреждения, а также членов его семьи;

- текст заявления или его части не поддаются прочтению;

- в заявлении содержатся подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные исправления;

- в документах, предоставляемых заявителем, содержатся серьезные повреждения, которые не позволяют однозначно истолковать содержание документа;

- сведения, указанные в подлинниках документов, не соответствуют сведениям, указанным в заявлении;

- отсутствует надлежащим образом оформленная доверенность, в случае обращения от имени заявителя его представителя;

- несоответствие представленных документов требованиям законодательства Российской Федерации;

- алкогольное, токсическое, наркотическое опьянение заявителя или его законного представителя.

2.8. Способом информирования заявителя о результате рассмотрения заявления является вручение уведомления об отказе в зачислении в клубное формирование или формирование самодеятельного народного творчества (приложение № 4 к Стандарту). О зачислении Заявителю сообщается в устной форме. В случае необходимости Заявителю, по дополнительному ходатайству, может быть предоставлена копия (выписка) из приказа о зачислении в клубное формирование или формирование самодеятельного народного творчества.

2.9. Срок рассмотрения:

- максимальный срок рассмотрения заявления о зачислении в клубное формирование или формирование самодеятельного народного творчества составляет 10 календарных дней с момента регистрации в Учреждении заявления;

- срок направления заявителю уведомления об отказе в зачислении в клубное формирование или формирование самодеятельного народного творчества - не позднее дня, следующего за днем принятия соответствующего решения.

2.10. Все граждане, поступающие в Учреждение, родители (законные представители) ребёнка должны быть ознакомлены с Уставом Учреждения, Инструкцией по технике безопасности занимающихся во время занятий, и с другими документами, регламентирующими деятельность Учреждения, а так же настоящим Стандартом.

2.11. Предоставление качественного проведения занятий в Учреждении регламентируется соблюдением следующих документов и инструкций:

- инструкции по правилам техники безопасности;

- инструкции по работе персонала (должностные инструкции);

- инструкции по охране труда;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- расписание занятий;

- правила посещения занимающихся в Учреждении.

2.12. Мероприятия, проводимые в рамках оказания Услуги, должны начинаться не ранее 09.00 и заканчиваться не позднее 22.00 часов. Мероприятия для детей и детских коллективов должны проводиться в дневное время.

2.13. Для обеспечения безопасности посетителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных мероприятий может быть увеличен по решению руководства Учреждения. В этом случае сотрудники Учреждения, отвечающие за допуск на посещение мероприятий, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению Учреждения не допускаются.

2.14. Объявленные в программе мероприятия по работе с коллективами должны быть проведены независимо от количества присутствующих посетителей.

2.15. Продолжительность мероприятий в рамках выполнения муниципальной услуги (например, репетиций) с коллективами устанавливается руководителем клубного формирования по согласованию с директором Учреждения. Работа для проведения репетиций и выступлений коллектива может осуществляться как в стационарном режиме на базе Учреждения, а также и вне стационара.

2.16. Замена мероприятий по работе с коллективами в графике планируемого плана Услуги учреждений или отмена данных мероприятий допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.17. Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам оказания муниципальной услуги с коллективами осуществляется посредством:

 - консультирования заявителя специалистами Учреждения по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;

- организации и проведения специальных информационных мероприятий (в том числе круглых столов, семинаров, выступлений в средствах массовой информации).

2.18. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе. Учреждение вправе оказывать Услуги сверх установленного Учредителем объема на платной основе.

2.19. В соответствии с действующим законодательством Учреждению при оказании Услуги не требуется наличие лицензии.

2.20. Потребителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за предоставлением муниципальной услуги в часы и дни, в которые Учреждение закрыто для посетителей;

3) несоответствие сферы деятельности Учреждения запросу потребителя;

4) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.21. Основания для исключения участника из клубного формирования или формирования самодеятельного народного творчества:

- появление на занятиях в состоянии какого-либо опьянения;

- нарушение установленных Учреждением правил поведения;

- систематический пропуск занятий без уважительных причин.

2.22. Результатом предоставления муниципальной услуги является повышение творческого уровня самодеятельных коллективов за счет работы с данными коллективами; рост количества клубных формирований или их стабильное количество в отчетном году по сравнению с предыдущим годом.

**3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги**

3.1. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-

бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

3.2. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Учреждения.

3.3. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственными стандартами, санитарными правилами и нормами, строительными нормами и правилами, иными нормами).

3.4. На территории, прилегающей к зданию, в котором оказывается Услуга, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов. Наличие на территории, прилегающей к зданию, не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства.

3.5. Помещения размещаются преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах здания, с предоставлением доступа в помещение инвалидам.

3.6. Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются, информационными табличками (вывесками), содержащие информацию о режиме его работы.

3.7. Содержание территории Учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями действующих норм и правил.

3.8. Помещения Учреждения должны быть оборудованы системами охранно - пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Учреждения.

3.9. Помещения оборудованы пандусами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, санитарно-техническими комнатами (доступными для инвалидов). При необходимости инвалиду предоставляется помощник из числа работников Учреждения для преодоления барьеров, возникающих при оказании Услуги наравне с другими гражданами.

3.10. Вход в помещение и места ожидания оборудованы кнопками, а также содержат информацию о контактных номерах телефонов для вызова работника, ответственного за сопровождение инвалида.

3.11. Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей.

3.12. Места ожидания и места для информирования оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями и столами (стойками) для оформления документов с размещением на них бланков документов, необходимых для оказания Услуги, канцелярскими принадлежностями, а также информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для оказания Услуги, и информацию о часах приема заявлений.

3.13. Помещения должны быть обеспечены необходимой для предоставления Услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды Учреждения.

3.14. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности Учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

3.15. В Учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

-гардеробное помещение для посетителей;

-конференц-зал или аудитория для совещаний;

-концертный зал;

-туалетные комнаты для посетителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

-другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления муниципальной услуги в полном объеме и надлежащего качества.

3.16. Гардеробное помещение должно быть доступно для потребителя в течение всего времени предоставления муниципальной услуги Учреждением.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления муниципальной услуги Учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

3.17. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.

3.18. Для качественного предоставления муниципальной услуги Учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

Для качественного предоставления муниципальной услуги Учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

**4. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги**

4.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

**5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей**

5.1. Здание (помещение) Учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

5.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, поручни и т.п.

5.3. Помещения Учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

5.4. Режим работы Учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается Учреждением по согласованию с Учредителем. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

5.5. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

**6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги**

6.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание Учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых муниципальных услуг.

Порядок комплектования персонала Учреждения регламентируется его Уставом. Предоставление Услуги осуществляют следующие виды персонала:

 - административный персонал (директор, заведующий библиотекой);

 - специалисты (художественный руководитель, методист,библиотекарь, режиссер, хормейстер).

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники Учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры и искусства.

Все специалисты Учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники Учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

6.2. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

6.3. В Учреждении создаются условия для повышения квалификации работников. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

6.4. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления ими муниципальной услуги.

6.5. При оказании Услуги работники Учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

**7. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги, несоблюдение Стандарта качества**

7.1. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями Услуги могут направляться как непосредственно в Учреждение, оказывающее Услугу, так и Учредителю.

Организация рассмотрения обращений жителей Пустомержского муниципального образования по вопросам предоставления Услуги осуществляется в соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846).

7.2. Заявители (потребители) могут сообщить в администрацию МО «Пустомержское сельское поселение» о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) сотрудников, участвующих в предоставлении Услуги, нарушении настоящего Стандарта.

7.3. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления Услуги, действий или бездействия сотрудников Учреждения в вышестоящий орган или в судебном порядке. Решения, действия (бездействие) сотрудников Учреждения могут быть обжалованы в администрации МО «Пустомержское сельское поселение».

Потребители могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, специалистов:

- Администрации МО «Пустомержское сельское поселение» - главе МО «Пустомержское сельское поселение»;

- Учреждения – главе администрации МО «Пустомержское сельское поселение».

Обжалование действия (бездействия) и решения должностных лиц, осуществляемых (принятых) при предоставлении муниципальной услуги производится в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и Ленинградской области.

7.4. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Жалобы и заявления на нарушение или неполное исполнение настоящего Стандарта подлежат обязательной регистрации. Жалоба может быть составлена в свободной форме или по прилагаемой форме (Приложение 5)

7.5. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц проводится руководителем Учреждения или должностными лицами Учредителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия физического лица или представителя юридического лица может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

7.6. Заявитель в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, с указанием наименования органа, в который было направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество специалиста (сотрудника), а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия и обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

7.7. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, оказывающего Услугу:

7.7.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

7.7.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

7.8. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, оказывающего Услугу.

7.8.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения. 7.8.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

7.8.3. Руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

7.8.4. Руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае:

а) несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта;

б) при установлении факта безосновательности жалобы заявителя;

в) при несоблюдении заявителем срока для обращения с жалобой к руководителю Учреждения.

7.8.5. При рассмотрении жалобы заявителя руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения должен совершить следующие действия:

а) провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

б) устранить установленные нарушения требований Стандарта;

в) применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта, в соответствии с пунктом 7.13. настоящего Стандарта;

г) направить на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

- об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

Установление факта нарушения требований Стандарта силами Учреждения не влечет применения к руководителю Учреждения мер ответственности, указанных в пункте 8.13 настоящего Стандарта.

7.9. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию МО «Пустомержское сельское поселение» на имя главы администрации.

7.9.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию Пустомержского сельского поселения на имя главы администрации.

7.9.2. Администрация МО «Пустомержское сельское поселение» для осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе:

- поручить руководителю муниципального учреждения, жалоба на которое была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований Стандарта и выявить ответственных за это сотрудников.

7.9.3. Администрация МО «Пустомержское сельское поселение» может не осуществлять действия, указанные в п.7.9.2, в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма или дата получения отправителем почтового уведомления о вручении письма, содержащего указанную жалобу.

7.10. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, администрация МО «Пустомержское сельское поселение» направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- предпринятые действия и меры в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;

- установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения и отдельных сотрудников данной организации (в случае осуществления проверочных действий силами Учреждения);

- принесение от администрации МО «Пустомержское сельское поселение» извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта);

- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

Обращение заявителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствие сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчестве, почтовом адресе его места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);

- отсутствие датированной подписи заявителя (в случае, если обращение посылается не посредством электронной почты);

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи;

- если предметом обращения, жалобы (претензии) является решение, принятое в судебном или досудебном порядке;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

О невозможности рассмотрения обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.11. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, жалобы (претензии), отсутствуют или не приложены, заявитель в 5-дневный срок со дня регистрации обращения, жалобы (претензии) уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи либо по электронной почте) о том, что рассмотрение обращения, жалобы (претензии) и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю по почте.

Продолжительность рассмотрения обращений не должна превышать 30 дней с момента получения обращения.

Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

7.12. В суде могут быть обжалованы решения, действия (бездействие), в результате которых нарушены права и свободы заявителя.

7.13. Ответственность за нарушение требований Стандарта:

7.13.1. Директор Учреждения обязан:

- обеспечить доведение и разъяснение настоящего Стандарта до всех работников Учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества предоставляемой Услуги;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

7.13.2. Учреждение несет в установленном законодательством Российской Федерации порядке ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения устанавливаются руководителем Учреждения в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

7.13.3. Учреждение обязано исполнять обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта.

7.13.4. Меры ответственности к руководителю Учреждения, допустившего нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 нарушение Учреждением требований Стандарта в течение года - замечание;

- за 2 нарушения Учреждением требований Стандарта в течение шести месяцев - выговор;

- за 3 нарушения Учреждением требований Стандарта в течение шести месяцев - выговор;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Учредителя, по устранению нарушений требований Стандарта в установленные сроки - замечание;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Учредителя, по устранению нарушений требований Стандарта, в установленные сроки - выговор.

В случае систематического неисполнения (5 раз и более) настоящего Стандарта качества деятельность Учреждения может быть приостановлена, а руководитель Учреждения по решению Учредителя подлежит заслушиванию. Решением администрации МО «Пустомержское сельское поселение» Учреждение может быть реорганизовано, руководитель Учреждения может быть уволен.

**8. Формы контроля**

8.1. Контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию Услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляет директор Учреждения.

8.2. Контроль осуществляется путем проведения проверок полноты и качества оказания Услуги, соблюдения работниками административных процедур и правовых актов Российской Федерации и Ленинградской области.

8.3. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством оказания Услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки оказания Услуги проводятся не чаще одного раза в год в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным директором Учреждения. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием Услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с оказанием Услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

Внеплановые проверки оказания Услуги проводятся по обращениям физических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки, вне утвержденного плана проведения проверок. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе электронного документооборота и делопроизводства контролирующего органа. По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ. О проведении проверки издается правовой акт Учреждения о проведении проверки исполнения Стандарта по оказанию Услуги. По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества оказания Услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

**9. Учет мнения потребителей муниципальной услуги**

9.1. Мнение потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей услуги и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

9.2. Мнение потребителей муниципальной услуги изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

**10. Показатели, характеризующие качество предоставления муниципальной услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя | Источник информации | Единица измерения |
| 1 | Число клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества, ед. | Форма № 7-НК | ед |
| 2 | Число участников клубных формирований, чел | Форма № 7-НК | чел |
| 3 | Отсутствие обоснованных жалоб потребителей муниципальной услуги на действия сотрудников Учреждения | Оперативная информация | ед |

К показателям доступности и качества оказания Услуги также относятся:

 - укомплектованность кадрами;

- доля сотрудников Учреждения, повысившего квалификацию;

-доступность оказания муниципальной услуги для потребителя;

- материально-техническое обеспечение.

Приложение № 1

к Стандарту

**Перечень**

документов, необходимых для зачисления в клубные формирования или формирования самодеятельного народного творчества

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Категория и (или)****наименование представляемого****документа** | **Форма****представления****документа** | **Примечание** |
| **1** | **2** | **3** |
| Заявление о зачислении в группу, занимающуюся в рамках оказания Услуги  | Подлинник | Форма заявления приведена в приложении № 3 |
| Документы, удостоверяющие личность заявителя, из числа следующих: |  | Документ личного хранения |
| паспорт гражданина РоссийскойФедерации\* | Подлинник | Для граждан РоссийскойФедерации |
| удостоверение личностивоеннослужащего РоссийскойФедерации, военный билет,удостоверение личности моряка\* | Подлинник | - |
| разрешение на временное проживаниелибо вид на жительство в РоссийскойФедерации\* | Подлинник | - |
| Решение органа опеки и попечительстваоб установлении опеки илипопечительства\* | Подлинник | Документ подтверждаетзаконность представленияправ детей и представляется в отношении детей-сирот,детей, оставшихся безпопечения родителей |
| Свидетельство о рождении ребенка | Подлинник | - |
| Согласие на обработку персональныхданных | Подлинник | Является частью заявления |
|  \* Документ включен в перечень документов, представляемых заявителем, утвержденный пунктом 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». |

Приложение № 2

к Стандарту

**Образец заявления участника**

(клубного формирования или формирования самодеятельного народного творчества)

Директору

 муниципального казенного учреждения культуры

«Пустомержский культурно – досуговый центр

«Импульс»

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

от**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Ф.И.О.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

домашний адрес, телефон

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 дата рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу принять меня в (клубное формирование или формирование самодеятельного народного творчества) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Место (работы, учёбы), должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Гарантирую явку на занятия, мероприятия в соответствии с требованиями руководителя и правилами участия.

Я осведомлен(а) о том, что несу полную ответственность за подлинность представленных документов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)

В соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О защите персональных данных» даю согласие МКУК «Пустомержский КДЦ «Импульс» (далее – Учреждение) на обработку, хранение, опубликование и распространение в установленном законодательством порядке моих персональных данных — Ф.И.О., фотоизображений, с целью публикации на официальном сайте учреждения: дк.пустомержский.рф; в группах социальной сети «ВКонтакте»: «Пустомержский ДК», «Пустомержская библиотека», «Пустомержа. РФ»; размещения на стендах учреждения, в отчетах и презентациях учреждения.

 Настоящее согласие действует со дня его подписания и до дня отзыва в письменной форме.

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_года **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 (подпись) (расшифровка подписи)

Приложение № 3

к Стандарту

**Образец заявления участника**

(клубного формирования или формирования самодеятельного народного творчества)

( для законных представителей несовершеннолетних участников)

 Директору

муниципального казенного учреждения культуры

«Пустомержский культурно – досуговый центр

«Импульс»

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

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

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

домашний адрес, телефон

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

дата рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу принять моего сына (дочь)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 фамилия, имя, отчество

Дата рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проживания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место учебы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в (клубное формирование или формирование самодеятельного народного творчества)

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

Руководитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Гарантирую явку сына (дочери) на занятия, мероприятия в соответствии с требованиями руководителя и правилами участия в клубном формировании.

Я осведомлен(а) о том, что несу полную ответственность за подлинность представленных документов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)

В соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О защите персональных данных» даю согласие МКУК «Пустомержский КДЦ «Импульс» (далее – Учреждение) на обработку, хранение, опубликование и распространение в установленном законодательством порядке персональных данных моего ребенка — Ф.И.О., фотоизображений, с целью публикации на официальном сайте учреждения: дк.пустомержский.рф; в группах социальной сети «ВКонтакте»: «Пустомержский ДК», «Пустомержская библиотека», «Пустомержа. РФ»; размещения на стендах учреждения, в отчетах и презентациях учреждения.

 Настоящее согласие действует со дня его подписания и до дня отзыва в письменной форме.

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_года **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 (подпись) (расшифровка подписи)

Приложение № 4

к Стандарту

 (Форма)

Муниципальное казенное учреждение культуры

«Пустомержский культурно – досуговый центр «Импульс»

Адрес: 188479, Ленинградская область, Кингисеппский р-н, д. Большая Пустомержа

 ул. Оболенского, д.13

**Уведомление**

об отказе в зачислении в клубное формирование или формирование самодеятельного народного творчества

 N \_\_\_ от "\_\_ " \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года

ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

На основании\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование, дата и номер правового акта)

Вам отказано в зачислении в клубное формирование или формирование самодеятельного народного творчества

(ненужное зачеркнуть)

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

(номер и дата разрешения или причина отказа в выдаче разрешения)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (линия отреза)

Приложение № 5

к Стандарту

(лицевая сторона)

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

*(ФИО руководителя)*

от

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

 *(ФИО заявителя)*

**Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги**

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

 *(ФИО заявителя)*

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

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

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

 *(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)*

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

  *(наименование муниципальной услуги)*

допущенное

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)*

в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

(оборотная сторона)

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

Обращение к сотруднику учреждения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет)

Обращение к руководителю учреждения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_\_\_ (да/нет)

 Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

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

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

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет)

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

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов прилагаю к жалобе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет)

Достоверность предоставленных мною сведений подтверждаю.

ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

 *подпись*

|  |
| --- |
|  |

 *дата*

Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

