Утверждаю:

Начальник управления культуры администрации МО «Гиагинский район»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ляскин В.В.

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Стандарт**

**качества предоставления муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждение культуры «Межпоселенческий центр народной культуры» муниципального образования «Гиагинский район» (в новой редакции)**

**Ст. Гиагинская**

**2016 г.**

**1. Общие положения.**

1.1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности муниципальных учреждений, подведомственных управления культуры администрации МО «Гиагинский район» (далее по тексту – Стандарт) и распорядителем средств бюджета администрации муниципального образования «Гиагинский район» для муниципальных учреждений является:

Управления культуры администрации МО «Гиагинский район».

В целях применения настоящего Стандарта используются следующие понятия и определения:

- муниципальная услуга – один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности муниципальным учреждением, финансируемой за счет бюджета администрации муниципального образования «Гиагинский район»  и направленной на удовлетворение потребностей населения муниципального образования «Гиагинский район» в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного обслуживания;

- стандарт качества предоставления муниципальной услуги- обязательства органов местного самоуправления муниципального образования «Гиагинский район» по обеспечению возможности получения населением муниципального образования «Гиагинский район» муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

1.2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на муниципальные услуги в области культуры, предоставляемы населению МО «Гиагинский район» муниципальными учреждениями культуры, финансируемые за счет средств бюджета администрации муниципального образования «Гиагинский район» и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг в сфере культуры:

- организация мероприятий (фестивали, конкурсы, смотры);

- показ кинофильмов;

1.3. Основные принципы Стандарта муниципальной услуги:

- законности;

- экономичности;

- актуальности.

Принцип законности означает, что Стандарт качества оказания муниципальной услуги разрабатывается и утверждается в соответствии с законодательством РФ, муниципальными правовыми актами МО «Гиагинский район».

Принцип экономичности означает, что Стандарт качества оказания муниципальной услуги разрабатывается исходя из необходимости удовлетворения потребности потребителей муниципальной услуги, обеспечение доступности муниципальной услуги при использовании необходимого количества ресурсов.

Принцип актуальности означает, что Стандарт качества оказания муниципальной услуги подлежит систематическому пересмотру в сторону установления требований, соответствующих изменяющимся бюджетным возможностям, потребностям в оказании муниципальной услуги.

1.4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

- бюджетные услуги в области культуры – муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению МО «Гиагинский район» (далее по тексту- получатели услуг) муниципальными учреждениями культуры, подведомственные управлению культуры администрации МО «Гиагинский район» за счет бюджетных средств МО «Гиагинский район»;

-  получатели услуги – население МО «Гиагинский район» (граждане и организации), имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

-  учреждение культуры клубного типа – это муниципальное учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно-массовых мероприятий, организация студий, творческих самодеятельных коллективов, и иная деятельность по организации досуга населения МО «Гиагинский район».

1.5.Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг:

- Конституция Российской Федерации;

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

-«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 N 942-р) «О социальных нормах и нормативах»;

- Иные норамативно-правовые акты.

1.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует муниципальное учреждение;

- условия размещения и режим работы учреждения;

- ресурсное обеспечение учреждения (здание, помещения, мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование, финансовые средства и т.д.);

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- наличие требований к технологии оказания муниципальной услуги;

- информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания услуг;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

**2. Виды услуг. Требования к качеству оказания муниципальных услуг.**

2.1. Качество услуг по организации мероприятий (фестивали, конкурсы, смотры).

Сведения об услуге:

**2.1.1. Наименование услуги: организации мероприятий (фестивали, конкурсы, смотры).**

Содержание (предмет) услуги:

Проведение различных мероприятий по форме и тематике: праздников, представлений, мероприятий, посвященных памятным датам, массовых гуляний, фестивалей, конкурсов, концертов, спектаклей, демонстрация кино-видеофильмов, выставок, вечеров, дискотек, обрядов, игровых и развлекательных программ для различных слоев населения – детей и подростков, молодежи, работающего населения, пенсионеров, ветеранов войны и труда, людей с ограниченными возможностями, малоимущих и социально-незащищенных слоев населения:

-организация и проведение смотров, фестивалей и других форм показа результатов творческой деятельности населения МО «Гиагинский район»;

- проведение массовых праздников и представлений, народных гуляний и обрядов в соответствии с местными обычаями и традициями;

- организация, подготовка и проведение зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок;

-обеспечение жителей Гиагинского района услугами творческих самодеятельных коллективов, клубов.

Содействие в создании необходимых для выявления, становления и развития талантов должно способствовать выявлению творческих одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях. Участие детей во всевозможных конкурсах и фестивалях, в том числе всероссийского и международного масштаба, обеспечивает возможность дальнейшего развития творческого потенциала.

Получатели услуги: физические и юридические лица.

Единица измерения – количество посетителей. Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с тарифами, утвержденными приказом начальника управления культуры администрации МО «Гиагинский район».

**2.1.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждений культуры:**

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение являются:

- устав МБУК «Межпоселенческий центр народной культуры»;

- штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, руководства, правила, инструкции, методики, положения;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру муниципального учреждения;

- приказы директора муниципального учреждения.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации муниципальным учреждениям при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

Устав муниципального учреждения является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение, юридический статус;

- правоспособность муниципального учреждения;

- цели и предмет деятельности муниципального учреждения;

- права и обязанности муниципального учреждения, его ответственность;

- управление муниципальным учреждением, имущество и финансы;

- организация, оплата и дисциплина труда;

- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть утвержден постановление главы МО «Гиагинский район» и зарегистрирован в Федеральной налоговой службе Гиагинского района.

Цели деятельности муниципального учреждения должны соответствовать полномочиям управления культуры администрации МО «Гиагинский район».

Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы муниципального учреждения.

В муниципальном учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка муниципального учреждения;

- трудовые коллективные договоры;

- приказы управления культуры администрации МО «Гиагинский район» в области предоставления услуги;

- иные руководства и правила муниципального учреждения.

При оказании услуги в муниципальном учреждении используются следующие инструкции:

- должностные инструкции;

- инструкции по охране труда в муниципальном учреждении;

- инструкция о мерах пожарной безопасности в муниципальном учреждении;

- иные инструкции муниципального учреждения.

Основными Положениями в муниципальном учреждении являются:

-положение о «народных» («образцовых») самодеятельных творческих коллективах;

- тарифы о представлении платных услуг;

- положение по аттестации творческих и руководящих работников;

- положение о клубном формировании;

- иные положения муниципального учреждения.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей МО «Гиагинский район» услугами муниципальных учреждений входят:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

- инвентарные описи основных средств;

- иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с муниципальным учреждением.

В учреждении необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

**2.1.3. Условия размещения и режим работы муниципального учреждения:**

Наличие специально предназначенного либо приспособленного здания (помещения), соответствующего санитарно-техническим и противопожарным требованиям и нормам; зрительного зала, оборудованного стационарными техническими средствами, необходимыми для проведения мероприятий, музыкальных инструментов, нестационарного звукоусилительного, звуковоспроизводящего и осветительного оборудования, реквизит, костюмы, мебель, одежда сцены.

Муниципальное учреждение и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения МО «Гиагинский район». Учреждения культуры должны размещаться в пределах территориальной доступности для жителей Гиагинского района.

Режим работы учреждений определяется документами муниципального учреждения (правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы с 9:00 до 17:00 Допускается ненормированная работа и работа в праздничные и выходные дни.

В здании учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- зрительные залы;

- фойе;

- репетиционные помещения;

- вспомогательные (служебные) помещения;

- технические помещения и т.д.

Помещения, предоставляемые для организации мероприятий учреждениями по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.

По размерам и состоянию помещения 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 населения МО «Гиагинский район» и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура  воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

**2.1.4. Техническое оснащение учреждений.**

Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В зависимости от типа муниципального учреждения должно иметь следующее техническое оснащение:

1. в зрительных залах:

- световое оборудование;

- оборудование сцены (поворотный механизм сцены, антрактно-раздвижной занавес);

- звуковое оборудование;

- систему приточно-вытяжной вентиляции;

2. в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:

- систему освещения;

- систему приточно-вытяжной вентиляции;

- теплоцентраль;

- технические помещения:

- микшерские пульты;

- кино- и видеопроектное оборудование;

- щиты управления электроснабжением;

- иное оснащение в зависимости от вида деятельности муниципального учреждения.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в муниципальных учреждениях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

**2.1.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.**

Муниципальное учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, непосредственно участвующего в оказании услуги и административно-хозяйственного персонала.

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- основной персонал (заведующие филиалами, методисты организационно-методического центра, режиссеры, художественные руководители самодеятельных коллективов, балетмейстеры, художники и т.д.);

- административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора).

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду муниципального учреждения.

Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

Творческие работники муниципальных учреждений один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанным муниципальным учреждением. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются соответствие или не соответствие занимающей должности, разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права работников.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники муниципального учреждения должны проявлять к получателям гуманность и доброжелательность.

**2.1.6.Требования к технологии оказания услуги муниципального учреждения:**

Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальной принадлежности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование муниципальными учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

Основными причинами отказа в оказании услуг являются следующие:

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.).

Услугу осуществляют учреждения культуры. В зависимости от направления деятельности учреждения культурно-досугового типа делятся по видам:

- методический центр;

- дом культуры (РДК, СДК, ДК);

- сельский клуб (СК);

- объединение (например, любителей прикладного искусства);

Целями и задачами деятельности учреждений культуры является создание условий:

- для расширения возможностей населения МО «Гиагинский район» в получении услуг;

- для содержательного досуга и общения населения МО «Гиагинский район», постоянного развития и совершенствования основных направлений деятельности в соответствии с потребностями населения МО «Гиагинский район»;

- для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

Видами деятельности учреждений культуры являются:

- создание и организация работы творческих коллективов, кружков любительского творчества;

- организация и проведение концертов, фестивалей, конкурсов, выставок и других форм творческой деятельности.

- организация спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов.

- организация выставок из собраний музеев, частных лиц, организаций и учреждений;

- демонстрация кино- и видеопрограмм, организация экскурсий (данный вид деятельности осуществляют: кинотеатр, дом культуры);

- проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч;

- организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе народных гуляний;

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

В зависимости от вида культурно-досуговых услуг предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов) или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги).

Предоставление услуг в сфере обеспечения населения МО «Гиагинский район» услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

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

Оплата услуг в сфере обеспечения населения МО «Гиагинский район» услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов определяется тарифами на платные услуги, утверждаемым приказом начальника управления культуры администрации МО «Гиагинский район».

Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

- обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения МО «Гиагинский район».

Качественное оказание услуг в сфере культуры способствует:

- поднятию жизненного тонуса населения МО «Гиагинский район»;

- содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;

- развитию творческих начал у населения МО «Гиагинский район»;

-повышению творческой активности населения МО «Гиагинский район», всестороннего развития детей и подростков.

Оказание услуг муниципальными учреждениями населению МО «Гиагинский район» осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующих услугах.

Качество услуг, связанное с организацией отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры должно обеспечивать комфортные условия для этого.

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления репертуара спектаклей, программ концертов.

Качество образования работников культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий и способствовать проявлению талантов.

**2.1.7. Информационное сопровождение деятельности муниципальных учреждений:**

Информационное сопровождение деятельности учреждений, порядка и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению МО «Гиагинский район».

Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения МО «Гиагинский район».

Информирование граждан осуществляется посредством:

- размещении информации о муниципальных учреждениях, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок.

- информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом муниципальном учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена заранее.

В каждом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Граждане МО «Гиагинский район» вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами муниципального учреждения.

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

**2.1.8. Контроль за деятельностью муниципального учреждения:**

Контроль за деятельностью муниципального учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится директором муниципального учреждения и его заместителями.

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам  творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются по каждому сотруднику муниципального учреждения с рассмотрением на комиссиях (совещаниях) по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Управление культуры администрации МО «Гиагинский район» (начальник управления, главный специалист) осуществляет внешний контроль за деятельностью муниципального учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан в управление культуры администрации МО «Гиагинский район», проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

-проведения контрольных мероприятий в муниципальном учреждении на предмет жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по поступившим жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся управлением культуры ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуг управление культуры использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка  состояния муниципальных учреждений;

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

- экспертный – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

- оциологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

Контроль за выполнением муниципального задания осуществляется на основании предоставления ежеквартального отчета до 20 числа месяца, следующего за отчетным  директором муниципального учреждения об исполнении муниципального задания в управление культуры администрации МО «Гиагинский район».

**2.1.9.Порядок обжалования требований нарушений Стандарта.**

Жалобы за нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в муниципальное учреждение, предоставляющее услуги, так и в управление культуры администрации МО «Гиагинский район».

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены директором муниципального учреждения либо начальником управления культуры в 3-х дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на совещание ( главный специалист) в управлении культуры администрации МО «Гиагинский район» для принятия мер по повышению качества услуг.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к директору учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

**2.1.10.Ответственность за качество оказания услуг, предоставляющих муниципальным учреждением:**

Работа муниципальных учреждений по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

Директор муниципального учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Директор муниципального  учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников муниципального учреждения.

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала муниципального учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

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

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

**2.1.11.Критерии оценки качества услуги:**

Критериями оценки качества услуги являются:

-полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

-результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения МО «Гиагинский район».

Качественное предоставление услуги характеризуют:

- эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность услуг.

Точность и своевременность исполнения услуг: муниципальное учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг.

Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление муниципальных учреждений, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения МО «Гиагинский район» услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг:

- создание условий для развития личности граждан МО «Гиагинский район»;

- оптимальность использования ресурсов муниципального учреждения;

- удовлетворенность граждан МО «Гиагинский район» предоставлением услуги.

**2.1.12.Система индикаторов качества услуги:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества | Значение индикатора, ед. измерения |
| 1 | Количество коллективов, имеющих звание «Народный», «Образцовый» | не менее 13 едениц |
| 2 | Количество клубных формирований | не менее 170 едениц |
| 3 | Количество киносеансов | не менее 150 едениц |
| 4 | Доля фильмов российского производства в общем количестве кинопоказов | не менее 50 % |

**3. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены Стандарта качества предоставления муниципальных услуг.**

* 1. Изменение и отмена Стандарта осуществляется в случаях изменения или отмены нормативных правовых актов, регулирующих оказание соответствующей услуги.

Отмена Стандарта услуги без его замены на новый Стандарт допускается только в случае, если прекращается оказание соответствующей услуги.

* 1. Разработка и принятие изменений Стандарта качества предоставления муниципальных услуг осуществляется в порядке, аналогичном для разработки и принятия самих стандартов.
  2. Разработка Стандарта качества предоставления муниципальных услуг осуществляется главными распорядителями и получателями средств бюджета одновременно с формированием муниципального задания на оказание муниципальных услуг.
  3. Разработанный Стандарт качества предоставления услуг, подлежат обязательному официальному опубликованию в сети Интернет.