**Магаданская область**

АДМИНИСТРАЦИЯ

ОМСУКЧАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 27.04.2017г. № 339

пос. Омсукчан

|  |
| --- |
| Об утверждении Стандарта качества выполнения работы «Организация клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» на территории Омсукчанского городского округа |

В соответствии с постановлением администрации Омсукчанского городского округа от 28.03.2016г. № 169 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями Омсукчанского городского округа», в целях повышения качества выполнения работы «Организация клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества», администрация Омсукчанского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Стандарт качества выполнения работы «Организация клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» на территории Омсукчанского городского округа (далее - Стандарт) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит размещению (опубликованию) на официальном сайте муниципального образования «Омсукчанский городской округ» в сети Интернет ([www.omsukchan-adm.ru](http://www.omsukchan-adm.ru)).

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на руководителя управления культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа И.В. Базарова.

И.о. главы администрации И.В. Анисимова

Приложение

к постановлению

администрации

городского округа

от 27.04.2017г. № 339

**Стандарт**

качества выполнения работы «Организация деятельности клубных формирований

и формирований самодеятельного народного творчества» на территории

Омсукчанского городского округа

**I. Общие положения**

1. Настоящий Стандарт распространяется на работу «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее - Работа), предоставляемую населению Омсукчанского городского округа муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр досуга и народного творчества Омсукчанского городского округа».

2. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Работы в целом, а также на каждом этапе ее выполнения, включая обращение за Работой, его оформление и регистрацию, получение результатов Работы, оценку качества выполненной Работы и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Работы.

3. Наименование Работы: «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества».

4. В качестве исполнителя Работы выступает муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и народного творчества п. Омсукчан» (далее - Учреждение).

5. Орган, ответственный за выполнение Работы - Управление культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа (далее – Управление культуры).

Контактная информация об Учреждении, выполняющем данную Работу, и об Управлении культуры приведена в приложении № 1 к настоящему Стандарту.

6. Содержание Работы:

- занятие участников в клубных формированиях, любительских объединениях по различным направлениям;

- организация и проведение мероприятий различных форм культурно-просветительной, культурно-массовой, художественно-просветительной и досуговой деятельности;

- материально - техническое оснащение процесса выполнения Работы;

- обеспечение персоналом, повышение квалификации персонала;

- текущее содержание  культурно-досуговых учреждений;

- обеспечение помещением;

- обеспечение текущего содержания помещений;

- обеспечение услугами тепло, электро, и водоснабжения, услугами водоотведения;

- обеспечение услугами связи;

- обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами, не связанными с процессом выполнения Работы;

- ремонт основных средств;

- обеспечение административно - управленческим и вспомогательным персоналом;

- повышение квалификации административно - управленческого персонала.

7. В настоящем Стандарте применяются следующие термины:

**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 их 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.

**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-педагог, значительно превосходящий участников по подготовке.

**Культурно-досуговое мероприятие** – массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, способствующее приобщению граждан к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в том числе временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

**Курсы**– клубные формирования, задачей которых является обучение людей прикладным навыкам и умениям и которые имеют периодически обновляемый состав участников.

**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 в 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. Народное творчество, зародившееся в глубокой древности, является исторической основой всей мировой художественной культуры, источником национальных художественных традиций, выразителем народного самосознания. Для народного творчества характерны слитность эстетической и утилитарной функций, сочетание образного мышления и технической изобретательности.

**Народный (образцовый) коллектив** – коллектив любительского творчества, достигший высокого уровня художественного мастерства, ведущий активную исполнительскую и просветительную деятельность, которому присуждено (подтверждено) почётное звание Красноярского края «Народный самодеятельный коллектив» («Народная самодеятельная студия», «Образцовый художественный коллектив») в соответствии с действующим законодательством.

Работа, выполняемая в соответствии с муниципальным заданием, оказывается на безвозмездной основе. Учреждение в случаях, предусмотренных действующим законодательством, муниципальными правовыми актами, может оказывать услуги с частичной и (или) полной оплатой по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном Управлением культуры.

8. Выполнение Работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г.;

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

- Федеральный закон от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 12.01.1996г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Федеральный закон от 17.06.1996г. № 74-ФЗ «О национально-культурной автономии»;

- Федеральный закон от 06.01.1999г. № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций от 25.05.2006г. № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районах и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;

- иные правовые акты Российской Федерации, Магаданской области, Омсукчанского городского округа, Управления культуры, регламентирующие культурно-досуговую деятельность Учреждения;

- Устав Учреждения.

**II. Порядок получения доступа к работе**

9. Получатели Работы.

Получателями Работы могут быть как физические, так и юридические лица, обратившиеся за ее предоставлением в Учреждение (далее - Потребитель).

Единица измерения – 1 клубное формирование.

10. Порядок доступа к получению Работы и обращения в Учреждение.

10.1. Порядок получения доступа к посещению культурно-массовых мероприятий.

Для посещения культурно-массовых мероприятий, проводимых Учреждением в помещениях, Потребителю необходимо совершить следующие действия:

а) приобрести билет на посещение культурно-массового мероприятия в кассе Учреждения или иным доступным способом, если его посещение является платным. Учреждение вправе отказать Потребителю в продаже билета в случае отсутствия билетов на посещение культурно-массового мероприятия на требуемую дату и время. Отказ в продаже билета Учреждением по иным основаниям не допускается.

Получить пригласительный билет, если посещение культурно-массового мероприятия адресное и организовано для конкретной аудитории. Список приглашенных и порядок вручения пригласительных билетов определяется заказчиками Работы. В случае организации посещения культурно-массового мероприятия по принципу «свободного входа» билетная система не применяется;

б) явиться в указанное в билете (пригласительном билете) время и место проведения культурно-массового мероприятия и предъявить билет (пригласительный билет) сотруднику Учреждения, отвечающему за допуск посетителей на культурно-массовое мероприятие. В случае организации посещения культурно-массового мероприятия по принципу «свободного входа» явиться в указанное в анонсе (афише) мероприятия время и место проведения культурно-массового мероприятия.

В билете (пригласительном билете) должны быть указаны наименование культурно-массового мероприятия, цена (если его посещение является платным), дата, время и место проведения.

Учреждение вправе отказать Потребителю в посещении культурно-массового мероприятия в случае:

- отсутствия билета (пригласительного билета), дающего право на посещение культурно-массового мероприятия в день и время обращения;

- отсутствия свободных мест (если посещение культурно-массового мероприятия организовано по принципу «свободного входа»);

- нахождения Потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- несоблюдения Потребителем общепринятых норм поведения в общественных местах (сквернословие, курение в не отведённых для этих целей местах).

Для посещения культурно-массовых мероприятий, проводимых Учреждением на открытых площадках (в условиях природной среды), Потребителю необходимо явиться в указанное в анонсе (афише) мероприятия место проведения культурно-массового мероприятия в любое время в период его проведения.

10.2. Порядок получения доступа к посещению занятий в клубных формированиях.

Стать участником клубных формирований, любительских объединений может каждый житель городского округа независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Для получения доступа к посещению занятий в клубных формированиях Потребителю необходимо совершить следующие действия:

- ознакомиться с информацией о существующих в данном Учреждении клубных формированиях, любительских объединениях (режиме их работы);

- лично или в присутствии законного представителя (для несовершеннолетних) обратиться в Учреждение;

- пройти собеседование с руководителем того клубного формирования, любительского объединения, которое Потребитель желает посещать (в случае, если требования о прохождении собеседования определены в Учреждении);

- в случае успешного прохождения собеседования Потребителю необходимо написать заявление о приеме в клубное формирование, любительское объединение, а в случае выполнения платной Работы необходимо заключить договор на выполнение Работы, ознакомиться с расписанием занятий клубного формирования, любительского объединения и регулярно их посещать.

За несовершеннолетних граждан подачу заявления осуществляет родитель (законный представитель). В заявлении необходимо указать:

- Ф.И.О., дату и год рождения получателя услуги;

- место жительства;

- контактный телефон;

- наименование клубного формирования;

- дату написания заявления;

- подпись Потребителя (заявителя).

В случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего родитель (законный представитель) обязан представить медицинское заключение об отсутствии у ребенка противопоказаний для занятий в клубном формировании выбранного профиля.

Учреждение может отказать Потребителю в выполнении Работы в следующих случаях:

- в заявлении не указаны сведения, необходимые к заполнению;

- высокая наполняемость требуемой возрастной группы (отсутствие мест);

- отрицательные результаты собеседования с претендентом на получение Работы (или его законным представителем - для несовершеннолетних);

- отсутствие в Учреждении того клубного формирования, любительского объединения, которое интересует претендента на получение Работы;

- несоблюдение сроков записи в клубное формирование, любительское объединение (в соответствии с положением о клубном формировании, любительском объединении);

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

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

- непредставления медицинского заключения об отсутствии у ребенка противопоказаний для занятий в клубном формировании выбранного профиля.

По факту приема заявления Учреждение:

- зачисляет Потребителя, если клубное формирование выбранного профиля действует на безвозмездной основе (при наличии свободных мест);

- предлагает Потребителю (заявителю) заключить договор о посещении занятий Потребителем, если клубное формирование выбранного профиля действует на возмездной основе (при наличии свободных мест).

В случае отсутствия свободных мест в клубном формировании выбранного профиля предлагает Потребителю (заявителю) поставить его заявление на учет для удовлетворения в порядке очередности. При наступлении очередности Учреждение незамедлительно сообщает (устно, по телефону) Потребителю (заявителю) о возможности начать занятия в клубном формировании.

Зачисление Потребителя в клубное формирование или заключение с ним (заявителем) договора является допуском к посещению занятий в соответствии с расписанием и установленными правилами проведения занятий в Учреждении.

10.3. Выполнение Работы осуществляется на бесплатной и платной основах. Стоимость платных услуг определяется Управлением культуры в соответствии с законодательством Российской Федерации о культуре.

11. Результат выполнения Работы:

Результат выполнения Работы - проведение занятия в клубном  формировании, любительском объединении.

Качественное выполнение Работы должно обеспечивать условия для повышения культурного уровня населения, развития духовного и творческого потенциала потребителей, воспитания подрастающего поколения на идеалах добра и созидания.

**III.Требования к качеству выполнения работы**

12. Требования к Учреждению.

В Учреждении в обязательном порядке должны быть: Устав Учреждения, руководства, правила, инструкции, положения, методики клубной работы, регламентирующие процесс предоставления услуг и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы Учреждения. Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, инструкции, технический и энергетический паспорт учреждения.

13. Требования к режиму работы Учреждения

Режим работы Учреждения определяется локальными актами учреждения, должен быть удобным для населения. Допускается работа в выходные и праздничные дни.

14. Требования к зданию Учреждения.

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Территория, прилегающая к зданию Учреждения, должна быть очищена от мусора, в зимнее время - от снега и льда, в темное время суток подходы к зданию Учреждения должны быть освещены. Прилегающая к Учреждению территория должна быть оборудована подъездными путями и пешеходными дорожками с твердым покрытием.

15. Требования к помещениям Учреждения.

15.1. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) зрительные залы;

2) фойе;

3) репетиционные помещения;

4) вспомогательные (служебные) помещения;

5) технические помещения и т.д.

Учреждение обязано обеспечить для Потребителей наличие гардероба.

Все помещения Учреждения в соответствии со своим назначением должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, техники безопасности, должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на здоровье населения, персонала и на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенной влажности и температуры воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т. д.).

В фойе здания Учреждения должны быть оборудованы места для ожидания, в том числе сидячими местами.

Туалетные комнаты должны быть доступны для получателей услуги и снабжены мусорными корзинами, туалетной бумагой, мылящимися средствами, электрополотенцем (сушителем для рук). Туалетные комнаты не могут быть закрыты на уборку и санитарную обработку более чем 10 минут подряд.

В помещении, в котором проводится культурно-досуговое мероприятие, должно быть запрещено курение и распитие спиртных напитков.

Учреждение должно обеспечить по мере необходимости косметический ремонт помещений либо капитальный ремонт здания.

15.2. Учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

1) в зрительных залах:

- световое оборудование;

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

- звуковое оборудование;

- микшерские пульты;

- систему вентиляции (кондиционирования) – при необходимости;

2) в фойе, вспомогательных (служебных) помещениях:

- систему освещения;

- систему вентиляции (кондиционирования);

- систему отопления;

3) в помещении для работы клубных формирований:

- систему отопления;

- звуковое оборудование;

- щиты управления электроснабжением;

- оборудование и оснащение для занятий;

- сценическую одежду;

4) и иное оснащение в зависимости от вида деятельности муниципального культурно-досугового учреждения.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или сняты с эксплуатации.

При выполнении Работы могут быть использованы:

- музыкальные инструменты (струнные, клавишные, ударные, духовые, электронные инструменты) и аксессуары для инструментов;

- видео- и аудиоаппаратура;

- сценические костюмы и обувь;

- компьютеры и оргтехника;

- хозяйственные товары;

- канцелярские товары;

- мебель.

Клубные формирования, участвующие в культурно-массовых мероприятиях, должны быть обеспечены театральными, сценическими, другими костюмами и музыкальными инструментами.

В зависимости от специфики и направления деятельности клубного формирования, любительского объединения, перечень типовой специализированной техники, оборудования различен.

16. Требования к персоналу Учреждения.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации, семинарах или иными действенными способами. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать морально-эстетическими качествами, чувством ответственности.

Выполнение Работы осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий (руководитель Учреждения, его заместители);

- работники культуры и искусства (заведующий костюмерной, руководитель кружка, клуба по интересам, аккомпаниатор, методист, художественный руководитель, режиссер массовых представлений, художник, инженер по свету, звукорежиссер, киномеханик, хормейстер, культорганизатор, менеджер по культурно-массовому досугу);

- учебно-вспомогательный (секретари, бухгалтера, экономист, кассир, инженер по эксплуатации зданий, инспектор по кадрам);

- административно-хозяйственный (уборщик служебных помещений, рабочий по комплексному обслуживанию зданий, сторож, гардеробщик, дворник, вахтер, плотник, сантехник, электрик, вахтер, костюмер).

Количество штатных единиц работников Учреждения устанавливается в зависимости от:

- наличия у Учреждения статуса юридического лица;

- количества клубных формирований;

- наличия необходимых условий в Учреждении для осуществления административно – управленческих и хозяйственных функций.

Нормативное штатное расписание Учреждения представлено в таблице 1 и вводится в полном объеме в пределах фонда оплаты труда работников Учреждения.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование должности | Количество штатных единиц по норме (с числом клубных формирований до 50) |
|  | **I. Административный персонал** |  |
| 1 | Директор | 1 ставка |
| 2 | Заместитель директора по административно - хозяйственной работе (при наличии самостоятельного здания) | 2 ставки |
| 3 | Главный бухгалтер | 1 ставка при наличии ведения самостоятельного бухгалтерского учета и отчетности |
|  | **II. Работники культуры и искусства** |  |
| 1 | Заведующий костюмерной | 0,5 ставки при наличии в учреждении постоянно действующих не менее 1 хореографического и 1 драматического самодеятельных коллективов |
| 2 | Руководитель кружка, клуба по интересам | 4 ставки |
| 3 | Аккомпаниатор | 1,5 ставки |
| 4 | Методист | 2 ставка |
| 5 | Художественный руководитель | 1 ставка |
| 6 | Режиссер массовых представлений | 1 ставка |
| 7 | Художник | 1 ставка |
| 8 | Инженер по свету | 0,5 ставки |
| 9 | Звукорежиссер | 2 ставки |
| 10 | Киномеханик | 0,5 ставки |
| 11 | Хормейстер | 1 ставка |
| 12 | Культорганизатор | 1 ставка |
| 13 | Менеджер по культурно-массовому досугу | 1 ставка |
|  | **III. Учебно-вспомогательный персонал** |  |
| 1 | Инженер по эксплуатации здания | 1 ставка |
| 2 | Секретарь руководителя | 1 ставка |
| 3 | Бухгалтер | 0,5 ставки – при наличии ведения самостоятельного бухгалтерского учета |
| 4 | Экономист | 0,5 ставки – при наличии ведения самостоятельного бухгалтерского учета |
| 5 | Кассир | 1 ставка при наличии ведения самостоятельного бухгалтерского учета и отчетности |
| 6 | Инспектор по кадрам | 0,5 ставки |
|  | **IV. Обслуживающий персонал** |  |
| 1 | Гардеробщик (при наличии оборудованного гардероба) | 0,5 ставки |
| 2 | Дворник (при наличии самостоятельного здания) | 1,5 ставки |
| 3 | Рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту зданий, сооружений и оборудования (при наличии самостоятельного здания) | 1 ставка |
| 4 | Уборщик служебных помещений | (0,5 ставки на каждые 250 кв.метров) |
| 5 | Сторож | 5,5 ставок |
| 6 | Водитель (при наличии автотранспорта) | 1 ставка |
| 7 | Электрик | 1 ставка |
| 8 | Плотник | 0,5 ставки |
| 9 | Сантехник | 1 ставка на 2000 кв.м. площади, оборудованной водопроводом и канализацией |
| 10 | Вахтер | 3 ставки |
| 11 | Костюмер | 0,5 ставки |

17. Требования к организации выполнения Работы.

17.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Учреждение обязано довести до Потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование о выполнении Работы при личном контакте с Потребителем осуществляется специалистом при обращении Потребителя за информацией лично. Специалист должен принять необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости должен привлечь компетентных специалистов.

Информирование о выполнении Работы с использованием средств почтовой связи, электронной почты, осуществляется в письменном и электронном виде и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается директором Учреждения или лицом, исполняющим его обязанности.

На информационных стендах в помещениях Учреждения размещается следующая информация:

- место нахождения специалистов и режим приема ими Потребителей (расписание занятий);

- уголок Потребителя;

- Устав Учреждения;

- стандарт качества выполнения Работы;

- копии лицензий.

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой Работе, обеспечивающей их компетентный выбор.

В состав информации Учреждения о Работе в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень Работ, выполняемых Учреждением;

- характеристика работы, условия ее выполнения и затраты времени на ее выполнение;

- прейскурант цен (тарифов) на услуги, оказываемые на платной и (или) частично оплачиваемой основе.

17.2. Требования к выполнению Работы.

17.2.1. Организация деятельности клубных формирований.

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.

Клубные формирования подразделяются на два основных вида: самодеятельные объединения досугового общения и коллективы любительского (самодеятельного) творчества (таблица 2).

Таблица 2

Клубные формирования

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вид** | **Характеристика** | **Направление деятельности** | **Формы** |
| 1. | Самодеятельные объединения досугового общения | Организационно оформленное добровольное объединение людей, занятых социально полезной деятельностью с целью удовлетворения разнообразных духовных запросов и интересов в сфере свободного времени.  Целью участников является общение с единомышленниками. Работа строится на принципах самоуправления.  Руководство осуществляется на общественных началах.  Количественный состав может быть непостоянным,  график встреч и занятий может быть нефиксированным | Общественно-политическое;  художественно-творческое;  культурно-досуговое;  научно-познавательное;  технического творчества;  спортивно-оздоровительное;  коллекционно-собирательское;  семейно-бытовое;  профессиональное;  социально-демографическое;  другие | Студии технического творчества, литературные и музыкальные объединения, дискуссионные клубы, студии молодежных субкультур, клубы семейного творчества, авторской песни, исторического реконструкции, цветоводства, объединения фото-, видеолюбителей, клубы веселых и находчивых, пожилого человека, женские клубы, кружки мягкой игрушки, студии изобразительного искусства и другие |
| 2. | Коллективы любительского (самодеятельного) художественного творчества | Форма организованной деятельности группы людей, основанной на общности художественных интересов, совместном учебно-творческом процессе по освоению теоретических основ и исполнительских навыков в каком-либо виде любительского искусства  (музыкальное, театральное, хореографическое, цирковое и др.). Классифицируются по жанрам (драматический, комедийный, пародия, пантомима и др.),  составу исполнителей (детский, молодёжный, взрослый, мужской, женский, смешанный и др.) | Академическое; народное;  эстрадное;  другие | Оркестры и инструментальные ансамбли (духовые, струнных инструментов, народных инструментов и др.); вокально-инструментальные ансамбли; хоры и вокальные ансамбли (академические, русской песни, фольклорные, эстрадные и др.); хореографические коллективы (ансамбли народного, эстрадного, спортивного танца и др.);  театральные коллективы (драматические, эстрадные, кукольные, агитбригады, художественного слова и др.);  цирковые коллективы и др. |

Клубные формирования создаются, реорганизуются и ликвидируются по решению руководителя Учреждения.

Клубные формирования осуществляют свою деятельность в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

Клубное формирование, любительское объединение в рамках своей деятельности:

- организует  систематические  занятия  в  формах  и видах, характерных для данного клубного формирования, любительского объединения (в том числе: репетиция, лекция, урок);

- проводит творческие отчеты о результатах своей деятельности (в том числе: творческие концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия, открытые уроки, творческие лаборатории, мастер - классы);

- участвует в общих программах и акциях культурно - досугового учреждения;

- использует другие формы творческой работы и участия в культурной и общественной жизни;

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

Деятельность клубных формирований должна регламентироваться Положением о клубных формированиях, другим локальным актом Учреждения, в котором в обязательном порядке должны быть предусмотрены требования к организации занятий (репетиций), формированию репертуара, участию в культурно-массовых мероприятиях Учреждения, наполняемости клубных формирований, охранные нормы выступлений, другие требования в соответствии с действующим законодательством.

Учреждение должно представить в свободном доступе расписание занятий (репетиций) клубных формирований за неделю до начала занятий. Об изменениях в расписании занятий Учреждение уведомляет получателей услуги (родителей или законных представителей) не менее чем за 5 дней до вступления в силу этих изменений посредством вывешивания объявления, иным доступным способом.

При участии клубных формирований в культурно-массовых мероприятиях, проводимых на открытых площадках (в условиях природной среды), Учреждение обязано обеспечить участников транспортным средством (в том числе для перевоза музыкальных инструментов, костюмов), местом для переодевания.

Учреждение не должно привлекать занимающихся без их согласия или согласия родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним детям) к труду, не относящемуся к содержанию занятия в клубном формировании.

Нормативы наполняемости клубных формирований устанавливаются исходя из формата клубных формирований и возрастной категории участников:

|  |  |
| --- | --- |
| Клубные формирования | Количество  участников (чел.) |
| Художественно-творческие (хоровые, хореографические, театральные, фольклорные и др.) | От 3 до 15 чел. |
| Прикладного и технического творчества, изобразительного искусства, народных ремесел, кино-, фото-, видео- и др. | От 5 до 10 чел. |
| Культурно-просветительские, культурно-досуговые и др. | От 10 до 40 чел. |

Занятия во всех  коллективах любительского творчества проводятся систематически не реже двух раз в неделю. Руководители могут собирать свои коллективы на репетиции чаще, например, в период подготовки к концерту, фестивалю, конкурсу, смотру и другим подобным мероприятиям.

Сотрудники Учреждения обязаны проявлять к Потребителям максимальную вежливость, внимание, терпение, в пределах своей компетенции отвечать на вопросы посетителей либо указать сотрудников Учреждения, которые могли бы компетентно ответить.

В Учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи Потребителю.

17.2.2. Проведение культурно массовых мероприятий.

Учреждение должно информировать Потребителей о предстоящем культурно-досуговом мероприятии через афиши, публикации в СМИ, с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 5 дней до проведения мероприятия.

В зимнее время подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть очищены от снега и льда.

Во время проведения культурно-досугового мероприятия в помещениях, в которых проводится данное мероприятие, должен поддерживаться температурный режим – не менее +17 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

Персонал Учреждения, оказывающего услугу (в том числе технический), обязан отвечать на все вопросы посетителей культурно-досуговых мероприятий по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (проблеме).

В помещении, в котором проводится культурно-досуговое мероприятие, должно быть запрещено курение и распитие спиртных напитков, о чем посетители информируются через специальные стенды, аншлаги, в доступных для обзора местах.

Учреждение обязано обеспечить общественный порядок во время проведения культурно-массового мероприятия с помощью наряда полиции, поста охраны либо с применением кнопки тревожной сигнализации для вызова сотрудников охранного предприятия.

Во время выполнения Работы Учреждение должно обеспечить дежурство сотрудников Учреждения в целях соблюдения пожарной безопасности и своевременного оповещения о пожаре.

При возникновении пожара сотрудники Учреждения должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей, людей пожилого возраста.

При проведении культурно-массового мероприятия на открытых площадках (в условиях природной среды) в случае превышения планируемого количества Потребителей 500 человек Учреждением должны быть обеспечены дежурство бригады скорой медицинской помощи, наряда полиции для охраны общественного порядка.

18. Требования к результату выполнения Работы.

Результат выполнения Работы:

- повышение культурного уровня населения;

- развитие духовного и творческого потенциала Потребителей;

- воспитание подрастающего поколения на идеалах добра и созидания;

- повышение творческой активности населения;

- всестороннее развитие детей и подростков;

- мобилизация духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для преодоления жизненных трудностей и стрессовых ситуаций;

- формирование позитивного настроения у Потребителей.

19. Оценка качества выполнения Работы.

Качественное выполнение Работы Учреждением должно обеспечивать удовлетворение духовных, интеллектуальных потребностей, расширение общего и культурного уровня, сферы общения населения, содействие в развитии творческих начал у населения, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

Система индикаторов качества выполнения Работы представлена в таблице 5.

Таблица 5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Индикаторы качества предоставления услуги | Значение индикатора | Методика расчета |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Число участников клубных формирований | Устанавливается ежегодно муниципальным заданием | Журнал учета клубных формирований;  Региональная статистическая форма (ежеквартальная);  Статистическая форма № 7-нк (годовая) |
| 2. | Количество культурно-досуговых мероприятий | Устанавливается ежегодно муниципальным заданием | Перспективный план мероприятий;  Ежемесячный отчет о проведенных мероприятиях;  Региональная статистическая форма (ежеквартальная);  Статистическая форма № 7-нк (годовая) |
| 3. | Количество положительных публикаций в СМИ о деятельности учреждения | Устанавливается ежегодно муниципальным заданием | Информация из средств массовой информации за отчетный год о проведенных мероприятиях и о работе коллективов художественной самодеятельности |
| 4. | Среднее число посетителей культурно-досуговых мероприятий | Устанавливается ежегодно муниципальным заданием | Ежемесячный отчет о проведенных мероприятиях;  Региональная статистическая форма (ежеквартальная);  Статистическая форма № 7-нк (годовая) |
| 5. | Отсутствие обоснованных жалоб со стороны потребителей Работы | 0 | Журнал учета поступивших жалоб |

В Учреждении должно быть организовано регулярное, не реже 1 раза в год, проведение опросов Потребителей с целью выявления их мнения относительно качества выполненной Работы в виде анкетирования (Анкета для проведения опроса по форме согласно приложению № 2 к настоящему Стандарту). Форма Анкеты может быть доработана Учреждением.

**IV. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества**

**выполнения работы**

20. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся Потребителем Работы.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

Жалобы, обращения Потребителей Работы на нарушение настоящего Стандарта (далее - жалобы, обращения) могут направляться в Учреждение и Управление культуры по форме согласно приложению № 3 к настоящему Стандарту.

Жалобы, обращения подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены руководителями Учреждения или руководителем Управления культуры в 10-дневный срок. Днем подачи жалобы, обращения считается дата официальной регистрации письма либо дата отправки почтового отправления.

Лицо, подающее жалобу, обращение на нарушение требований Стандарта Работы (далее - заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

а) При выявлении нарушения требований Стандарта, 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);

б) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель может обратиться с жалобой, обращением на допущенное нарушение к руководителю Учреждения.

Руководитель Учреждения при приеме жалобы, обращения заявителя обязан:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта;

- аргументировано отказать заявителю в случае несоответствия предъявляемых требований настоящему Стандарту, при установлении факта безосновательности жалобы, обращения, несоблюдении заявителем срока подачи жалобы, обращения.

При рассмотрении жалобы, обращения заявителя руководитель Учреждения:

- проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, ответственными за это сотрудниками;

- применяет меры по устранению выявленных нарушений Стандарта;

- применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения Стандарта;

- направляет на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах.

В случае отказа Учреждения от удовлетворения требований заявителя либо в случае нарушения сроков ответа заявитель может использовать иные способы обжалования;

в) Заявитель может обратиться с жалобой, обращением в Управление культуры, либо в администрацию городского округа на имя главы администрации Омсукчанского городского округа (далее - уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа).

Подача и рассмотрение жалобы, обращения в данном случае осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа вправе:

- обратиться в орган государственного надзора в сфере культуры (далее - надзорный орган) с целью принятия мер по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе, обращении.

Уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа не осуществляют указанные действия в случаях:

- предоставления заявителем заведомо ложных сведений;

- подачи жалобы, обращения позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований Стандарта;

- несоответствия содержания жалобы, обращения требованиям Стандарта.

21. По результатам рассмотрения жалобы, обращения руководитель Учреждения:

- устраняет выявленные нарушения Стандарта;

- привлекает к ответственности работников, признанных ответственными за нарушение Стандарта;

- представляет уполномоченному органу местного самоуправления Омсукчанского городского округа отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных работников Учреждения.

В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее информацию:

- о действиях и мерах, предпринятых в части выявления и устранения нарушений Стандарта, результаты данных действий;

- об установленных (неустановленных) фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- о привлечении к ответственности соответствующих работников Учреждения;

- о принесении извинений от имени уполномоченного органа местного самоуправления Омсукчанского городского округа в связи с имевшим место фактом нарушения Стандарта;

- иную информацию в соответствии с действующим законодательством.

Управление культуры не реже 1 раза в квартал опубликовывает в средствах массовой информации и на официальном сайте муниципального образования «Омсукчанский городской округ» информацию о количестве поданных жалоб, обращений и установленных фактов нарушения Стандарта.

**V. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

22. Выполнение Учреждением Работы должно быть направлено на непрерывное повышение ее качества.

Руководитель Учреждения несет ответственность за соблюдение требований Стандарта, определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества выполняемой Работы, будучи обязанным:

- разъяснить и довести Стандарт до всех структурных подразделений и работников Учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие персонала Учреждения, контроль качества выполнения работы (в том числе закрепить персональную ответственность в должностных инструкциях конкретных работников либо приказом по Учреждению);

- организовать информационное обеспечение процесса выполнение Работы в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- разрабатывать предложения по совершенствованию процедуры выполнения Работы в соответствии с требованиями Стандарта.

23. Меры ответственности руководителя Учреждения, допустившего нарушение требований Стандарта, определяются руководителем Управления культуры в соответствии с действующим законодательством.

Меры ответственности руководителя Управления культуры за нарушение требований Стандарта определяются администрацией Омсукчанского городского округа в соответствии с действующим законодательством.

**VI. Порядок контроля соответствия выполнения работы требованиям**

**Стандарта**

24. Организация обеспечения качества и доступности выполнения Учреждением Работы осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и его заместителями и подразделяется на:

1) Оперативный контроль;

2) Итоговый контроль (как правило, по итогам полугодия и года).

Выявленные недостатки по выполнению Работы анализируются и устраняются. Кроме того, возможно вынесение работникам, ответственным за соблюдение требований Стандарта, дисциплинарных взысканий.

Управление культуры осуществляет внешний контроль деятельности Учреждения по оказанию качества Работы посредством:

- проведения оценки (мониторинга) потребности в выполнении Работы в сфере культуры в натуральном и стоимостном выражении;

- анализа жалоб и обращений граждан (Потребителей Работы), поступивших в Управление культуры, проведения по данным фактам служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих работников Учреждения;

- проведения контрольных мероприятий.

Внешний контроль осуществляют и иные государственные и муниципальные контролирующие органы в порядке, установленном действующим законодательством.

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

|  |
| --- |
| Приложение № 1  к Стандарту качества выполнения работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» на территории Омсукчанского городского округа |

**ОРГАН,**

**ответственный за выполнение работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Юридический адрес | Время работы | Телефон, e-mail |
| Управление культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа | 686410 Магаданская область,  п. Омсукчан,  ул. Мира, д. 10 | Пн. – Чт.  9.00 – 18.00  Пт.  9.00 – 14.00 | Тел. руководителя управления  91-2-90  e-mail:  oms\_kultura@rambler.ru |

**УЧРЕЖДЕНИЕ,**

**выполняющее работу «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Юридический адрес | Ф.И.О. руководителя, график работы | Телефон, факс, e - mail |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга и народного творчества п. Омсукчан» | 686410  Магаданская область,  п. Омсукчан,  ул. Ленина, д. 14 | Гресь Лариса Михайловна  Пн. – Чт.  9.00 – 18.00  Пт.  9.00 –и 14.00 | Тел./факс  91-2-38  91-8-40  e-mail  oms\_klub@rambler.ru |

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

|  |
| --- |
| Приложение № 2  к Стандарту качества выполнения работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» на территории Омсукчанского городского округа |

**Анкета для проведения опроса потребителей работы**

**«Организация деятельности клубных формирований**

**и формирований самодеятельного народного творчества»**

Здравствуйте! В настоящее время мы проводим опрос среди Потребителей, являющихся получателями работы в муниципальном учреждении культуры. Данные этого исследования будут использованы Управлением культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа для разработки системы мер по повышению качества выполнения работы для населения.

Вы можете быть уверены, что содержание Ваших ответов останется строго между нами. Все данные будут анализироваться в целом, без упоминания конкретного человека, и использоваться только в обобщенном виде вместе с ответами других людей.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Посещали ли МБУК ЦД и НТ Омсукчанского городского округа в текущем году?

* да
* нет

2. Если да, то какими услугами учреждения Вы пользовались?

*(можно указать несколько вариантов ответа)*

* посещал культурно-досуговые мероприятия (концерты, фестивали, выставки, дискотеки и др.)
* занимался в клубных формированиях (кружки, клубы по интересам, творческие коллективы и др.)
* пользовался другими услугами (какими именно?)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

3. Вы довольны качеством выполнения работы? (Дайте один ответ по каждой строке)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | вполне доволен | скорее доволен, чем не доволен | скорее не доволен, чем доволен | совершенно не доволен | затрудняюсь ответить |
| Помещение |  |  |  |  |  |
| Предметы и оборудование |  |  |  |  |  |
| Температурный режим |  |  |  |  |  |
| Санитарное состояние |  |  |  |  |  |
| Пожарная безопасность и техника безопасности |  |  |  |  |  |
| Персонал и его компетентность |  |  |  |  |  |
| Техническая оснащенность |  |  |  |  |  |
| Информация у  входа в  Учреждение |  |  |  |  |  |
| Информация в  помещениях  Учреждения |  |  |  |  |  |

4. Что не удовлетворяет Вас в системе культуры?

* -материально-техническое обеспечение деятельности учреждения,
* -отношение к ребенку со стороны персонала,
* -степень загруженности потребителя работы,
* - уровень квалификации персонала,
* - другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Что, по-Вашему, является первоочередной необходимостью для системы культуры?

* улучшение материально-технического обеспечения учреждения культуры,
* - давать больше информации родителям детей или Потребителям,
* - изменить режим работы учреждения культуры,
* - другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Оцените характер изменений в системе культуры за последние два года?

* -ничего не изменилось,
* - ухудшение,
* - улучшение.

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

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

|  |
| --- |
| Приложение № 3  к Стандарту качества выполнения работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» на территории Омсукчанского городского округа |

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

(Ф.И.О. руководителя ответственного органа

Администрации Омсукчанского городского округа)

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

(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества выполнения работы

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

(Ф.И.О. заявителя)

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

(индекс, город, улица, дом, квартира)

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

(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества выполнения работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта качества)

в части следующих требований:

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

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

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

обращение к сотруднику учреждения, выполняющего работу,\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет);

обращение к руководителю учреждения, выполняющего работу,\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, выполняющего работу, о принятых мерах по факту получения жалобы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).
2. Официальное письмо учреждения, выполняющего работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, выполняющего работу,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).
4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3,

прилагаю к жалобе\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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