



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ГОРОД АМУРСК»
Амурского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22.04.2016

№ 174

г. Амурск

О внесении изменений в постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 06.05.2013 № 127 «Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальных услуг, порядка проведения соответствия качества в сфере деятельности муниципальных учреждений культуры администрации городского поселения «Город Амурск»

В целях совершенствования нормативных правовых актов администрации городского поселения «Город Амурск»,
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 06.05.2013 № 127 «Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальных услуг, порядка проведения соответствия качества в сфере деятельности муниципальных учреждений культуры администрации городского поселения «Город Амурск» следующее изменение:

1.1. Утвердить «Стандарты качества предоставления муниципальных услуг, порядка проведения соответствия качества в сфере деятельности муниципальных учреждений культуры администрации городского поселения «Город Амурск» в новой прилагаемой редакции.

2. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры администрации городского поселения «Город Амурск» Меньшикову А.А.

3. Постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава городского поселения

Б.П. Редькин

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
городского поселения
«Город Амурск»
от 22.04.2016 № 174

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
предоставления муниципальных услуг,
порядке проведения соответствия качества в сфере деятельности
муниципальных учреждений культуры городского поселения
«Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Разработчиком Стандарта качества предоставления услуг в сфере деятельности муниципальных учреждений культуры городского поселения «Город Амурск» (далее по тексту – Стандарт) и главным распорядителем средств бюджета городского поселения «Город Амурск» для муниципальных учреждений культуры является – отдел культуры администрации городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края.

1.2. Область применения Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальные услуги в области культуры, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры городского поселения «Город Амурск» в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», постановлением главы городского поселения «Город Амурск» от 26.03.2009 № 44 «Об утверждении Положения о требованиях к качеству предоставления бюджетных услуг на территории городского поселения «Город Амурск», финансируемых за счет средств бюджета городского поселения «Город Амурск» и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг в сфере культуры:

1.2.1. на базе муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры»:

- показ концертов и концертных программ (в стационарных условиях, включительно плана мероприятий «Праздничный город 2016»);

- показ концертов и концертных программ (на выезде, включительно плана мероприятий «Праздничный город 2016»);

1.2.2. на базе муниципального казенного учреждения культуры «Амурский городской краеведческий музей»:

- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях);

- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара);

1.2.3. на базе муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»:

- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;

1.2.4. на базе муниципального бюджетного учреждения культуры «Кинотеатр «Молодость»:

- показ кинофильмов;

1.2.5. на базе муниципального бюджетного учреждения культуры «Ботанический сад»:

- демонстрация коллекций диких и домашних животных, растений;

1.2.6. на базе муниципального бюджетного учреждения культуры «Амурский городской дендрарий:

- демонстрация коллекций диких и домашних животных, растений.

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг в области культуры:

Настоящий Стандарт составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Хабаровского края:

- Конституцией Российской Федерации;

- Бюджетным кодексом Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Конвенцией о правах ребенка, одобренная генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. В.С. РФ от 09.10.1992 № 3612-1);

- Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (от 06.10.2003 № 131-ФЗ);

- Федеральным законом «О некоммерческих организациях» (от 12.04.1996);

- Законом РФ «О защите прав потребителей» (от 07.02.1992 № 2300-1);

- Федеральным законом Российской Федерации «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (от 26.05.1996 № 54-ФЗ);

- Федеральным законом Российской Федерации «О библиотечном деле» (от 29.12.1994 № 78-ФЗ);

- Федеральным законом «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации» (от 22.08.1996 № 126-ФЗ);

- Федеральным законом «О библиотечном деле» (от 29.12.1994 № 78-ФЗ);

- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации «Об утверждении правил организации хранения, ком-

плектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук» (от 18.01.2007 № 19);

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда» (от 02.12.1998 № 590);

- Межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемые в библиотеках, утвержденные Министерством труда и социального развития РФ (№ 6 от 03.02.1997);

- Постановлением Правительства Российской Федерации «О федеральной целевой программе «Культура России» (от 08.12.2005 № 740);

- Законом Хабаровского края «О реализации полномочий органов Государственной власти Хабаровского края в области культуры» (от 31.05.2006 № 25);

- Законом Хабаровского края «О реализации полномочий органов государственной власти Хабаровского края в области культуры» (№ 25 от 31.05.2006 в ред. от 26.12.2007 № 173, от 13.03.2010 № 310).

2. Критерии оценки качества услуг муниципальных учреждений культуры

2.1. Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:

2.1.1. Эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность услуг:

- Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности оформления муниципальных учреждений культуры, мест оказания услуг и их интерьеров, которые должны соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг, в том числе пользователям услуг с ограниченными возможностями.

- Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг.

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

2.1.2. Создание условий для развития личности:

- Содействие в создании условий необходимых для выявления, становления и развития талантов, выявление творческих одаренных детей, занимающихся в самодеятельных коллективах, студиях и т.п. Обеспечение возможности дальнейшего развития творческого потенциала подрастающего поколения, через участие детей, подростков и молодежи в рейтинговых смотрах, конкурсах и фестивалях. Содействие в повышении культурного

уровня населения, в расширении кругозора путем обновления репертуара спектаклей, программ концертов, репертуара кинофильмов, тематики экскурсий, книжных выставок и т.п.

Участие учреждений культуры в социокультурных и образовательных проектах способствуют приобщению различных групп населения к общечеловеческим ценностям.

2.1.3. Оптимальность использования ресурсов муниципального учреждения культуры.

2.1.4. Удовлетворенность потребителей услуг (гостей и жителей города Амурска) предоставлением услуги.

2.2. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

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

2.2.2. результативность (эффективность) предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов потребителей услуги;

2.2.3. отсутствие замечаний надзорных органов.

2.3. Требования к качеству услуг.

2.3.1. Требования к качеству услуг, оказываемых потребителям на базе муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры».

Наименование услуг:

- показ концертов и концертных программ (в стационарных условиях, включительно плана мероприятий «Праздничный город 2016»);

- показ концертов и концертных программ (на выезде, включительно плана мероприятий «Праздничный город 2016»).

Содержание (предмет) услуг, виды деятельности:

- организация и проведение различных по форме и тематике культурно-досуговых мероприятий, в то числе: концертов, театрализованных представлений, спектаклей, вечеров отдыха, фестивалей, смотров-конкурсов, игровых программ, конкурсных и информационно-познавательных программ, литературно-музыкальных композиций, викторин, выставок, дискотек, вечеров отдыха, профессиональных праздников;

- организация деятельности клубных формирований: хоровых, хореографических, театральных, эстрадно-духовых инструментов, фольклорных, эстрадного пения, вокально-инструментальных, цирковых, народно-художественного промысла, спортивных, дискотек, шахматных, бардовской песни, ретро-клуб для ветеранов.

Получатели услуги: физические и юридические лица.

Единицы измерения качества услуг: количество посетителей.

Качественное предоставление культурно-досуговой услуги характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

2) удовлетворенность получателей услуг культурно-досуговой деятельностью;

3) разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий;

4) разнообразие направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов;

5) содействие расширению сферы общения потребителей через увеличение числа клубных формирований и количества их участников;

6) обеспечение расширения общего и культурного кругозора, повышение культурного уровня путем обновления репертуара спектаклей, программ концертов и т.п.;

7) создание условий для творческого самовыражения, духовного роста, художественного творчества получателей услуги.

Факторы, влияющие на оценку качества культурно-досуговых услуг:

а) несоответствие предоставляемой культурно-досуговой услуги нормативным показателям;

в) недостаток средств технического обеспечения;

с) неблагоприятная санитарно-эпидемиологическая обстановка.

2.3.2. Требования к качеству услуг, оказываемых на базе муниципального казенного учреждения культуры «Амурский городской краеведческий музей».

Наименование услуг:

- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях);

- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара).

Содержание (предмет) услуг, виды деятельности:

- экспозиционно-выставочная деятельность;

- проведение лекций и экскурсий;

- научно-исследовательская;

- сохранение и пополнение музейных фондов (комплектование, учет, реставрация, научная инвентаризация).

Получатели услуги: физические и юридические лица.

Единицы измерения качества муниципальной услуги – количество посетителей.

Качественное предоставление музейной услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора потребителей услуги;

3) оптимальность использования ресурсов музея;

4) удовлетворенность получателей услуг музейной деятельностью;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере музейной деятельности;

б) сохранность и пополнение музейных фондов, разнообразие коллекций.

Факторы, влияющие на оценку качества музейной услуги:

а) несоответствие объема и структуры музейного фонда нормативным показателям;

в) недостаток средств технического обеспечения;

с) неблагоприятная санитарно-эпидемиологическая обстановка.

2.3.3. Требования к качеству услуг, оказываемых на базе муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система».

Наименование услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки

Содержание (предмет) услуги, виды деятельности:

- выдача книг из библиотеки пользователям (читателям);

- обеспечение свободного доступа к документам в разных форматах: книги, периодика и т.п.;

- удовлетворение информационных потребностей читателей и предоставление им документов во временное пользование в пределах фактической обеспеченности библиотеки, но не выше нормы.

Получатели услуги: физические и юридические лица.

Единицы измерения качества муниципальной услуги – количество посетителей.

Качественное предоставление библиотечной услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора потребителей услуги;

3) оптимальность использования ресурсов библиотек;

4) удовлетворенность получателей услуг (читателей) библиотечной деятельностью;

5) разнообразие форм, через обновляемость библиотечных фондов;

6) книгообеспеченность разновозрастных пользователей услуг.

Факторы, влияющие на оценку качества библиотечной услуги:

а) несоответствие объема и структуры библиотечного фонда нормативным показателям;

в) недостаток средств технического обеспечения;

с) неблагоприятная санитарно-эпидемиологическая обстановка.

2.3.4. Требования к качеству услуг по организации демонстрации кинофильмов на базе муниципального бюджетного учреждения культуры «Кинотеатр «Молодость».

Наименование услуги: показ кинофильмов

Содержание (предмет) услуги, виды деятельности:

- информирование зрителей по кинорепертуару;

- обеспечение свободного доступа к просмотру кинофильмов;

- демонстрация отечественных и зарубежных фильмов, а так же кинофильмов для детей в соответствии с установленным графиком кинопоказа;
- удовлетворение потребностей кинозрителей в качественном показе кинофильмов в соответствии с имеющимися техническими средствами;
- проведение кинофестивалей, киномероприятий.

Получатели услуги: физические и юридические лица.

Единицы измерения качества муниципальной услуги – количество посетителей.

Качественное предоставление услуги по организации показа кинофильмов характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора потребителей услуги;
- 4) удовлетворенность зрителей предоставлением услуги;
- 5) повышение общего уровня кинообслуживания, через улучшение качества кинопоказа;
- 6) разнообразие репертуара, соответствие его интересам зрителей.

Факторы, влияющие на оценку качества предоставляемой услуги:

- а) несоответствие кинорепертуара интересам посетителей;
- в) недостаток средств технического обеспечения;
- с) неблагоприятная санитарно-эпидемиологическая обстановка.

2.3.5. Требования к качеству услуг, оказываемых на базе муниципального бюджетного учреждения культуры «Ботанический сад».

Наименование услуги: демонстрация коллекций диких и домашних животных, растений

Содержание (предмет) услуги, виды деятельности:

- информирование посетителей о коллекции растений;
- обеспечение свободного доступа к коллекциям растений ботанического сада;
- удовлетворение потребностей в качественном показе коллекций;
- проведение презентаций, выставок, творческих встреч.

Получатели услуги: физические и юридические лица.

Единица измерения качества муниципальной услуги – количество посетителей.

Качественное предоставление услуги по демонстрации коллекций диких и домашних животных, растений ботанического сада характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора потребителей услуги;
- 3) оптимальность использования ресурсов ботанического сада;
- 4) удовлетворенность получателей услуг деятельностью ботанического сада;

б) обновление коллекций растений через пополнение новыми экземплярами.

Факторы, влияющие на оценку качества предоставляемой услуги:

а) несоответствие объема и структуры коллекций растений интересам посетителей;

в) недостаток средств технического обеспечения;

с) неблагоприятная санитарно-эпидемиологическая обстановка.

2.3.6. Требования к качеству услуг, оказываемых на базе муниципального бюджетного учреждения культуры «Амурский городской дендрарий».

Наименование услуги: демонстрация коллекций диких и домашних животных, растений

Содержание (предмет) услуги, виды деятельности:

- информирование посетителей о коллекции растений;

- обеспечение свободного доступа к коллекциям растений амурского дендрария;

- удовлетворение потребностей в качественном показе коллекций;

- сохранение ценных и охраняемых растений Дальнего Востока;

- ведение работ по акклиматизации и интродукции растений;

- выращивание посадочного материала для озеленения и восстановления лесов;

- содействия развития любительского цветоводства и внедрения новых приемов ландшафтной архитектуры.

Получатели услуги: физические и юридические лица.

Единица измерения качества муниципальной услуги – количество посетителей.

Качественное предоставление услуги по демонстрации коллекций диких и домашних животных, растений Амурского дендрария характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора потребителей услуги;

3) оптимальность использования ресурсов амурского дендрария;

4) удовлетворенность получателей услуг деятельностью амурского дендрария;

б) обновление коллекций растений через пополнение новыми экземплярами.

Факторы, влияющие на оценку качества предоставляемой услуги:

а) несоответствие объема и структуры коллекций растений интересам посетителей;

в) недостаток средств технического обеспечения;

с) неблагоприятная санитарно-эпидемиологическая обстановка.

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

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют муниципальные учреждения культуры;
- 2) размещение и режим работы муниципальных учреждений культуры;
- 3) ресурсное обеспечение муниципальных учреждений культуры (здание, помещение, мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование, финансовые средства и т.п.);
- 4) укомплектованность муниципальных учреждений культуры специалистами и их квалификация;
- 5) наличие требований к технологии оказания муниципальной услуги в области культуры;
- 6) наличие информационного сопровождения деятельности муниципальных учреждений культуры в освещении порядка и правил оказания услуг в области культуры потребителям услуг;
- 7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью муниципальных учреждений культуры, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

3.1. Документы, регламентирующие деятельность учреждений культуры

1) Уставы учреждений культуры городского поселения «Город Амурск»:

- Устав МБУК «Дворец культуры», утвержденный распоряжением администрации городского поселения «Город Амурск» от 31.08.2011 № 894;
- Устав МКУК «Амурский городской краеведческий музей», утвержденный распоряжением администрации городского поселения «Город Амурск» от 13.10.2011 № 1059;
- Устав МКУК «ЦБС», утвержденный распоряжением администрации городского поселения «Город Амурск» от 25.10.2011 № 1085;
- Устав МБУК «Кинотеатр «Молодость», утвержденный распоряжением администрации городского поселения «Город Амурск» от 23.09.2011 № 955;
- Устав МБУК «Ботанический сад», утвержденный распоряжением администрации городского поселения «Город Амурск» от 25.05.2012 № 537 (в ред. от 01.07.2014 № 651);
- Устав МБУК «Амурский дендрарий», утвержденный распоряжением администрации городского поселения «Город Амурск» от 23.10.2015 № 1376.

2) Штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, правила пользования (библиотекой), инструкции: должностные, по охране труда, о мерах пожарной безопасности, по учету и хранению музейных ценностей, положения: о клубном формировании, о «народных» («образцовых») коллективах, по аттестации работников, о платных услугах, тарифы и др.

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

3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру: технические паспорта на используемое оборудование, сертификаты соответствия (качества) оборудования, инвентарные описи основных средств и т.п.

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. Необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них требуемых изменений и изъятие обращения устаревших.

4) Приказы директора учреждения культуры, начальника отдела культуры администрации городского поселения «Город Амурск».

3.2. Размещение и режим работы муниципальных учреждений культуры

Режим работы муниципального культурно-досугового учреждения определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 8.30 до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни. Массовые мероприятия должны начинаться не раньше 10.00 и заканчиваться не позднее 23.00. В необходимых случаях по согласованию с начальником отдела культуры администрации городского поселения «Город Амурск» время проведения массовых мероприятий может изменяться с учетом специфики мероприятия по представлению служебного письма руководителем учреждения культуры.

3.2.1. МБУК «Дворец культуры» расположен в здании по адресу: 682640, Хабаровский край, г. Амурск, проспект Комсомольский, д. 48. Телефон: (42142) 2-17-36, 2-55-35, 2-67-60.

Режим работы Дворца культуры:

Для посетителей:

Согласно плану проведения мероприятий и расписания занятий коллективов
Административный персонал:

Понедельник – пятница: с 9.00 до 17.15, пятница с 9.00 до 17.00

Перерыв на обед: с 13.00 до 14.00

Выходной: суббота, воскресенье

Телефон: (42142) вахта 2-17-36; директор 2- 67-60; зав. отделом: 2-55-35

Расписание занятий в клубных формированиях должно предполагать начало занятий не ранее 9.00, окончание не позднее 22.00. Для детей школьного возраста расписание занятий должно предполагать начало занятий в

первой половине дня не ранее 9.00, окончание не позднее 13.00; начало занятий во второй половине дня не ранее 14.00, окончание не позднее 22.00.

3.2.2. МКУК «Амурский городской краеведческий музей» расположен в здании (жилом доме) по адресу: 682640, Хабаровский край, г. Амурск, проспект Комсомольский, д. 9.

Площадь помещения музея: 443,4 м²

Режим работы музея:

Вторник – суббота: с 9.00 до 17.00

Без перерыва на обед

Выходной: воскресенье, понедельник

Телефон: (42142) 2-45-33

3.2.3. МКУК «Централизованная библиотечная система» расположена в трех зданиях (жилых домах) по адресам: 682640, Хабаровский край, г. Амурск, проспект Комсомольский, д. 63 (Городская библиотека), пр. Октябрьский, д. 8 (филиал № 1 «Библиотека семейного чтения»), станция Мылки, улица Заводская, д. 1, кв. 61 (филиал № 2 «Библиотека массового чтения»).

Площади помещений библиотек: Городская библиотека-489,4м²; филиал № 1-154,4м²; филиал № 2-34,0м².

Режим работы:

Книговыдача:

Понедельник - пятница: с 10.00 до 18.00

Воскресенье: с 10.00 до 17.00

Без перерыва на обед

Выходной: суббота. В летний период: пятница, суббота.

Последняя среда каждого месяца – санитарный день в городской библиотеке
Последний четверг каждого месяца – санитарный день в библиотечном филиале № 1

Административный персонал:

Понедельник – пятница: с 10.00 до 18.00

Перерыв на обед: с 13.00 до 14.00

Выходной: суббота, воскресенье

Телефон: (42142) 3-12-31, 2-57-20

3.2.4. МКУК «Кинотеатр «Молодость» расположен в здании по адресу: 682640, Хабаровский край, г. Амурск, проспект Мира, д. 30-а. Площадь здания кинотеатра: 732 м²

Режим работы кинотеатра:

Кинопоказ, согласно репертуарного плана на месяц:

Ежедневно с 10.00 до 23.00

Без перерыва на обед и выходных

График работы кассы:

Понедельник – воскресенье с 11.00 до 20.30

Воскресенье – с 10.00 -20.30

Административный персонал:

Понедельник – пятница: с 8.30 до 17.00

Перерыв на обед: с 12.45 до 14.00

Выходной: суббота, воскресенье

Телефон: (42142) 9- 99- 53

3.2.5. МБУК «Ботанический сад» расположен в здании по адресу: 682640, Хабаровский край, г. Амурск, улица Школьная, д. 11.

Площадь ботанического сада составляет – 2567,04 кв. м

Режим работы Ботанического сада:

Для посетителей:

Среда – воскресенье: с 10.00 до 18.00

Перерыв на обед: с 13.00 до 14.00

Выходной – понедельник, вторник

Административный персонал:

Понедельник – пятница: с 9.00 до 18.00

Перерыв на обед: с 13.00 до 14.00

Выходной: суббота, воскресенье

Телефон: (42142) 2-87-85

3.2.6. МКУК «Амурский городской дендрарий» расположен по адресу: 682640, Хабаровский край, г. Амурск, 2-я промышленная зона (офис просп. Мира 14, тел. 2-52-94)

Площадь амурского дендрария составляет – 107 га

Режим работы Амурского дендрария:

Для посетителей:

Среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье: с 10.00 до 18.00

Выходной – понедельник, вторник

Административный персонал:

Понедельник – пятница: с 8.30 до 18.00

Перерыв на обед: с 13.00 до 14.00

Выходной: суббота, воскресенье

Телефон: (42142) 2-52-94

3.3. Информационное сопровождение деятельности муниципальных учреждений культуры

Информация о планируемых мероприятиях должна быть размещена заблаговременно и быть доступной и понятной для населения с указанием места проведения мероприятия, основных пунктов программы мероприятия, контактного телефона.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их ком-

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

Способы информирования:

1) Информационные стенды в помещении учреждений с информацией о предоставляемых услугах, режиме работы учреждения, справочные телефоны, ФИО должностных лиц и специалистов, порядок подачи жалоб и предложений, плане мероприятий, итогами конкурсных мероприятий и т.п. (частота обновления информации по мере изменения данных).

2) Рекламные стенды, информационные листы:

- указатель при въезде на территорию Амурского дендрария, в холле Дворца культуры, с информацией расписания графика работы, репетиций (время, аудитория), творческих коллективов, клубных формирований, кружков, студий (изменение информации 1 раз в год); фойе, читальном зале библиотек с информацией об услугах справочно-библиографического характера и т.п.

3) Распространение афиш в школах, предприятиях, др. учреждениях города с информацией о мероприятиях (частота распространения по мере необходимости, согласно плану проведения мероприятий, но не менее чем за 7 дней до проведения мероприятия).

4) Афиша на рекламном стенде (автобусная остановка «Дворец культуры», социальный стенд на пересечении пр. Победы и пр. Комсомольского) (частота обновления информации по мере изменения данных, согласно плана работы не менее чем за 7 дней до проведения мероприятия).

5) Баннер на фасаде кинотеатра.

6) Объявления в СМИ (газета, радио, телевидение, сеть Интернет, сайт учреждений, администрации города и района) о мероприятиях (частота обновления информации по мере необходимости, не менее чем за 7 дней до проведения мероприятия).

3.4. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация

Муниципальное учреждение культуры должно располагать необходимым числом дипломированных специалистов в соответствии со штатным расписанием и исходя из основных показателей учреждения культуры. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения. Профессиональная подготовка работников, требования к стажу работы, периодичность повышения квалификации и иные требования определены трудовым договором, обозначены в должностной инструкции работника.

3.4.1. Предоставление культурно-досуговой услуги (МБУК ДК) осуществляют следующие виды персонала:

1) творческий персонал (режиссеры, хормейстеры, аккомпаниатор, художественные руководители самодеятельных коллективов, балетмейстеры, художники, заведующие отделов и т.д.)

2) административно-управленческий персонал (директор, заместители директора)

3) технические работники (слесарь - сантехник, техник, гардеробщик, вахтеры и т.д.).

3.4.2. Предоставление библиотечной услуги (МКУК ЦБС) осуществляют следующие виды персонала:

1) библиотекари, библиограф, хранитель фондов

2) административно-управленческий персонал: директор, заведующие филиалами и т.д.

3) технические работники (заведующая хозяйством, гардеробщик, уборщик служебных помещений, рабочий по комплексному обслуживанию зданий).

3.4.3. Предоставление музейной услуги (МКУК АГКМ) осуществляют следующие виды персонала:

1) музейные работники: экскурсовод, специалист экспозиционного и выставочного отдела, главный хранитель фондов, заведующий отделом фондов, хранитель;

2) административно-управленческий персонал: директор

3) смотритель музейный, рабочий по комплексному обслуживанию здания, уборщик служебных помещений.

3.4.4. Предоставление услуги по кинообслуживанию (МБУК «Кинотеатр «Молодость»») осуществляют следующие виды персонала:

1) административно-управленческий персонал: директор, администратор

2) работники кинообслуживания: инженер, оператор пульта управления киноустановки, кассир, контролер билетов и т.п.

3) технические работники: электрик, уборщик служебных помещений, рабочий по комплексному обслуживанию здания и др.

3.4.5. Предоставление услуги по организации доступа к коллекциям растений (МБУК «Ботанический сад») осуществляют следующие виды персонала:

1) административно-управленческий персонал: директор, администратор.

2) вспомогательный и иной обслуживающий персонал: кассир, экскурсовод, руководитель любительского объединения, садовник, рабочий по уходу за животными, техник.

3) технические работники: сторож, уборщик служебных помещений и др.

3.4.6. Предоставление услуги по организации доступа к коллекциям ценных и охраняемых растений. (МКУК «Амурский дендрарий») осуществляют следующие виды персонала:

1) административно-управленческий персонал: директор, методист

2) работники обслуживающие дендрарий: техники, сторожа

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

Специалисты учреждений культуры должны обладать профессиональными знаниями, соответствующей квалификацией, высокими нравственными и моральными качествами, чувством ответственности.

Необходимое качество оказываемых услуг достигается, в том числе путем повышения квалификации работников культуры, через систему постоянно действующих семинаров, творческих лабораторий, мастер-классов, курсов повышения квалификации и др. Уровень профессиональной компетентности специалистов учреждений культуры должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей.

С целью установления соответствия работника занимаемой должности, приведению в соответствие наименований должностей с квалификационными требованиями проводятся аттестации работников. Согласно «Положению о порядке проведения аттестации работников муниципальных учреждений культуры администрации городского поселения «Город Амурск» (приказ отдела культуры от 01.12.2014 № 78) аттестации подлежат руководители, специалисты и другие служащие учреждения. Основными критериями при проведении аттестации служат квалификация работника и результаты, достигнутые им при исполнении должностных обязанностей. Очередная (плановая) аттестация руководителей и специалистов проводится один раз в 3 года. Очередная (плановая) аттестация специалистов общепрофессиональных профессий, технических исполнителей - один раз в 5 лет.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждений должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. Оказание услуг должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением к получателям услуг.

3.5. Ресурсное обеспечение учреждения культуры (здание, помещение, реквизиты, оборудование и т.п.)

Технологический процесс ресурсного обеспечения качественной услуги осуществляется при наличии следующих факторов:

- здание (помещение), предоставляемые для оказания услуг, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом их специфики;
- помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано специальными пентаграммами и тактильными знаками для создания безбарьерной среды для маломобильных групп населения, должна соблюдаться ширина проходов не менее 1,2 м., в зоне обслуживания должны находиться несколько стульев;
- в помещении, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей;
- помещение должно отвечать санитарно-техническим нормам и правилам, требованиям техники безопасности, быть защищенным от воздействия

различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, посетителей (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.);

- помещения должны быть укомплектованы необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием, обеспечивающих качество предоставляемых услуг всем категориям граждан (особое внимание пользователям с ограниченными возможностями, маломобильным гражданам, инвалидам и т.п.);

- место предоставления муниципальной услуги должно быть оборудовано информационными стендами, стульями и столами;

- в местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и Специалистов;

- помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены телефонной связью.

В здании муниципального учреждения культуры должны быть предусмотрены следующие помещения в зависимости от специфики:

3.5.1. МБУК «Дворец культуры»:

- 1) зрительные залы;
- 2) фойе;
- 3) репетиционные помещения;
- 4) вспомогательные (служебные) помещения;
- 5) для людей с ОВЗ имеется пандус, кнопка вызова, сан. технический узел (назначены ответственные по работе с людьми ОВЗ);

- 6) технические помещения и т.д., оборудованного стационарными техническими средствами, необходимыми для проведения мероприятий.

3.5.2. МКУК «Амурский городской краеведческий музей»:

- 1) фойе музея;
- 2) выставочный комплекс;
- 3) зал первооткрывателей;
- 4) зал славянской культуры;
- 5) зал нанайской культуры;
- 6) фондохранилища (3);
- 7) вспомогательные (служебные) помещения.

3.5.3. МБУК «Централизованная библиотечная система»:

- 1) основные помещения (читальные залы, абонементные залы, стеллажи, каталожные ящики, кафедры, копировально-множительная техника и др.);

- 2) дополнительные помещения (гардероб, санитарно-гигиенические и иные помещения).

3.5.4. МБУК «Кинотеатр «Молодость»:

- кинозал;
- кассовая комната;
- киноаппаратная (цифровое оборудование);

- вспомогательные (служебные) помещения.

3.5.5. МБУК «Ботанический сад»:

- административное здание (орг. техника, мебель)
- фондовая оранжерея (фонтан, аквариумы);
- вспомогательные помещения (садовый инвентарь, компрессоры).

3.5.6. МКУК «Амурский дендрарий»:

- оранжерея;
- живой уголок;
- зал для проведения мероприятий;
- экспозиционная территория открытого грунта;
- бытовое помещение (комната отдыха, душевая, туалетная комната).

Требования к зданию, помещению во время организации массовых мероприятий:

Здание, помещение должно быть заблаговременно подготовлено для оказания услуги.

В зимнее время за 1 час до мероприятия подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда. В темное время суток подходы к зданию учреждения, оказывающего услугу, должны быть освещены.

В здании и помещении при проведении мероприятия двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки, на путях эвакуации не должны устанавливаться препятствия для свободного прохода на пути эвакуации посетителей.

Учреждения культуры должны быть оснащены медицинской аптечкой, оборудованы санузлами и туалетными комнатами, специальными местами для курения, гардеробом, сидячими местами в фойе и т.д.

Звукоусилительная техника должна находиться в исправном состоянии и быть установлена не менее чем за 45 минут до мероприятия.

Дополнительные требования к организации занятий в клубных формированиях:

Помещения для пребывания занимающихся рекомендуется размещать в наземных этажах зданий, если в работе клубного формирования принимают участие несовершеннолетние. При проведении занятий хореографией должны быть предусмотрены помещения для переодевания, отдельно для занимающихся разного пола.

3.6. Требования к технологии (порядку) оказания услуг муниципальных учреждений культуры (в соответствии с приказами отдела культуры администрации городского поселения «Город Амурск» № 17 от 21.03.2016 «Об утверждении Технологии предоставления муниципальных услуг муниципальными бюджетными и казенными учреждениями культуры городского поселения "Город Амурск").

Получателями бюджетной услуги учреждений культуры являются жители и гости города Амурска.

Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, 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, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

К льготной категории получателей бюджетной услуги относятся: дети дошкольного и школьного возраста, учащиеся и студенты, ветераны войны и труда, военнослужащие срочной службы, работники культуры и искусства, инвалиды – лица с ограниченными физическими возможностями, дети, оставшиеся без попечения родителей, дети из многодетных семей. В соответствии с постановлением Правительства РФ от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими 18 лет», лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музея один раз в месяц в течение года.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с тарифами, установленными и утвержденными вышестоящими органами в зависимости от типа учреждения.

Организация, оказывающая услугу, должна не менее, чем за 2 недели до проведения массового мероприятия (более 50 человек) уведомить об этом органы полиции с целью обеспечения охраны общественного порядка.

Основными причинами отказа в оказании культурно-досуговых услуг являются:

1) отсутствие билета (пригласительного) в случае, если мероприятие является платным;

2) отсутствие свободных мест, в случае, если мероприятие является бесплатным и определено максимальное число посетителей культурно – досугового (массового) мероприятия;

3) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, его одежда имеет выраженные следы грязи и резкий неприятный запах;

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

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

Основные процедуры оказания муниципальной услуги:

3.6.1. МБУК «Дворец культуры»:

- ознакомление посетителей с планом мероприятий, расписанием занятий в кружках, студиях и др.

- прием в кружок, студию по интересам потребителя;

- участие в творческом, репетиционном процессах;

- сопровождение посетителей к месту проведения мероприятия персоналом, на который возложены данные обязанности;

- непосредственное проведение мероприятий в помещении и на стационарных площадках;

- оказание дополнительных платных услуг по запросу потребителей согласно утвержденному перечню.

3.6.2. МКУК «Амурский городской краеведческий музей»:

Работа с посетителями:

- прием посетителей;
- индивидуальные и экскурсионные посещения;
- сопровождение посетителей в выставочные залы (тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фонде музея предметов);
- проведение экскурсий в помещении (тематических и обзорных), экскурсий по городу;
- экспонирование и выставочная работа (создание экспозиций должно максимально обеспечить доступ граждан к культурным ценностям музея, музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом);
- ответы на интересующие вопросы;
- массовые мероприятия с использованием мультимедиа аппаратуры (открытие и закрытие выставок, праздничные, фольклорные, театрализованные мероприятия др.);
- информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская, методическая работа и др.);
- изготовление копий документов по запросу посетителей;
- предоставление музейных предметов из фондохранилища для работы по запросу посетителей;
- иные формы обслуживания, связанные с сохранением народных традиций, духовной и материальной культуры.

Работа с фондом:

- сохранение и пополнение через научно-исследовательскую, изыскательную работу, ремонтно-реставрационные работы;
- комплектование фонда (учет, обработка, оформление и др.);
- прием, оценка вновь поступивших экспонатов, в т.ч. от населения;
- расстановка музейного фонда;
- отбор документов для изъятия из фонда (списание);
- обеспыливание фонда и мелкий ремонт фонда.

3.6.3. МКУК «Централизованная библиотечная система»:

Работа с читателями:

- информирование потребителей услуги о составе библиотечных фондов через систему справочно-поискового аппарата;
- запись читателей в библиотеку;
- перерегистрация читателей;
- обслуживание читателей на абонементе и в читальном зале (выдача документов во временное пользование и др.);

- проведение массовых мероприятий (библиографические обзоры, беседы, тематические вечера и др.);
- оформление книжных выставок;
- оказание консультативной помощи в поиске и выборе источников информации, справочно-информационная работа (подбор документов по теме, выполнение справок, создание указателей и т.п.);

Работа с фондом:

- комплектование фонда (учет, обработка литературы, оформление подписки на периодические издания и др.);
- прием и выдача документов;
- расстановка библиотечного фонда;
- отбор документов для изъятия из фонда (списание);
- обеспыливание фонда и мелкий ремонт фонда.

3.6.4. МБУК «Кинотеатр Молодость»:

Работа с кинозрителями:

- информирование кинозрителей по кинорепертуару и графику киносеансов;
- продажа и бронирование билетов на киносеансы через единую автоматическую систему;
- обслуживание зрителей в кинотеатре (контроль билетов на входе, приглашение на киносеанс, помощь в кинозале определиться с нахождением ряда и места и т.п.);
- проведение массовых мероприятий (обзоры, беседы, тематические вечера, показ кинофильмов по заявкам и др.);
- оформление выставок в фойе кинотеатра.

Работа по организации демонстрации кинофильмов:

- доставка и отправка кинофильмов через почту России;
- получение прокатных фильмов;
- цифровая доставка ДиСиПи -24, СиниЛаб;
- содержание в исправном техническом состоянии кинооборудования;
- технический контроль за кинооборудованием (своевременный техосмотр, замена деталей, ламп, вышедших из строя);
- содержание зрительного зала в надлежащем состоянии (ремонт кресел, чистка чехлов, помывка экрана и т.п.);
- заказ баннера и его своевременная замена на фасаде здания.

3.6.5. МБУК «Ботанический сад»:

Работа с посетителями:

- информирование посетителей по коллекциям растений и животных;
- продажа билетов на посещение ботанического сада;
- обслуживание посетителей в ботаническом саду (контроль билетов на входе, приглашение в оранжерею, экскурсионное обслуживание и др.);

- проведение массовых мероприятий (мастер-классы, тематические и обзорные экскурсии, квесты по заявкам и др.);
- оформление выставок в фойе ботанического сада.

Работа по организации демонстрации коллекций растений и животных ботанического сада:

- содержание в надлежащем состоянии коллекций растений (посадка, поливка, прополка, черенкование и т.п.);
- содержание в надлежащем состоянии фондовой оранжереи (чистка фонтана, текущий ремонт оборудования, кровли и т.п.).

3.6.6. МКУК «Амурский дендрарий»:

Работа с посетителями:

- предоставление услуги очно и по предварительным заявкам;
- информирование посетителей по коллекциям растений и животных;
- продажа билетов на посещение Амурского дендрария;
- обслуживание посетителей (приглашение на экспозиционную территорию и др.);
- проведение мероприятий (обзоры, беседы, тематические экскурсии и др.);
- оформление выставок на экспозиционной территории.

Работа по организации демонстрации коллекций Амурского дендрария:

- содержание в надлежащем состоянии коллекций растений (посадка, поливка, прополка, черенкование и т.п.);
- содержание в надлежащем состоянии экспозиционной территории (чистка пруда, обновление экспозиционных растений альпинария и т.п.).

3.7. Порядок и формы контроля за деятельностью по предоставлению муниципальных услуг

Контроль за деятельностью муниципального учреждения культуры осуществляется посредством процедур внутреннего, внешнего контроля и контроля по линии Общественного совета по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры при отделе культуры города.

3.7.1. Внутренний контроль проводится директором муниципального учреждения культуры.

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль:
 - а) тематический (контроль по направлениям деятельности учреждения, включая контроль, анализ и оценку проводимого культурно-досуговых (массового) мероприятия на базе учреждения);
 - в) комплексный (проверка деятельности отдельных специалистов, филиалов библиотек и др.);

3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, месяца, квартала, полугодия, года).

Контроль за выполнением муниципального задания учреждениями культуры осуществляется на основании отчетов:

- ежемесячного до 10 числа месяца следующего за отчетным;
- ежеквартального до 10 числа квартала, следующего за отчетным;
- ежегодного в срок до 10 числа года, следующего за отчетным.

Отчет предоставляется цифровой, текстовой и по формам государственного образца (6-нк, 7-нк, 8-нк, 10-нк, 3-пр, к-2рик, 11-нк) с пояснительной запиской, содержащей прогноз годовых значений показателей качества и объема оказания муниципальной услуги за подписью директора муниципального учреждения культуры в отдел культуры администрации городского поселения «Город Амурск».

3.7.2. Внешний контроль за деятельностью муниципального учреждения культуры в части соблюдения качества бюджетной услуги осуществляет отдел культуры администрации городского поселения «Город Амурск» путем:

1) посещения культурно-досуговых мероприятий, оценки качества проведения, методические рекомендации, замечания и предложения;

2) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период (месяц, квартал, полугодие, 9 месяцев, год);

3) анализа обращений и жалоб граждан, проведения контрольных мероприятий в муниципальном учреждении культуры на предмет жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по поступившим жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом культуры администрации городского поселения «Город Амурск» ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности муниципальных услуг отдел культуры администрации городского поселения «Город Амурск» использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния муниципальных учреждений культуры;

- 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;

- социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса (частота ООМ – не реже 1 раза в квартал, не чаще 1 раза в год в сроки, установленные приказом начальника отдела культуры).

3.7.3. Независимая оценка качества (НОК) муниципальных услуг (Постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 28.05.2015 № 175 «Об утверждении Положения об Общественном Совете по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры при отделе культуры города»). Формы (НОК) - мониторинг качества услуг населению

посредством анкетирования в сети Интернет по принципу «обратной связи», личного опроса получателей услуги, наполняемости сайта учреждения и т.п.

Выявленные недостатки по оказанию муниципальных услуг анализируются отделом культуры, руководителем учреждения по каждому сотруднику муниципального учреждения культуры 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).

4. Порядок рассмотрения обращений, обжалования нарушений требований Стандарта предоставления муниципальных услуг

Потребитель услуги имеет право обратиться с жалобой устно или направить жалобу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме директору учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, начальнику отдела культуры городского поселения «Город Амурск», в общий отдел администрации города. В случае подачи жалобы, обращения в учреждение или отдел культуры специалист проверяет документ на соответствие требованиям к письменному обращению. Обращение (жалоба) Потребителя услуги в письменной форме должна содержать:

- фамилию, имя, отчество Потребителя услуги, которым подается жалоба, почтовый адрес, по которому должны быть отправлены ответ;
- должность, фамилию, имя и отчество сотрудника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

(К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе доводы).

Жалоба подписывается подавшим ее Потребителем услуги.

(При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

Все обращения об обжаловании действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги подлежат обязательной регистрации в общем отделе администрации города в течение суток с момента подачи. (Все дальнейшие процедуры осуществляются в соответствии с постановлением администрации городского поселения «Город Амурск» «О внесении изменений в постановление администрации

городского поселения «Город Амурск» от 08.07.2013 № 192 «Об утверждении Положений о порядке рассмотрения обращений, запросов граждан и организаций в администрации городского поселения «Город Амурск» (в ред. от 10.12.2014 № 319).

5. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры

Приказом директора муниципального учреждения культуры должна быть сформирована служба контроля за качеством предоставления культурно-досуговой услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Директор муниципального учреждения культуры обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников муниципального учреждения культуры,

2) обеспечить исполнение муниципальной услуги в полном объеме и в установленный срок;

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

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

5) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

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

Директор муниципального учреждения культуры имеет право:

1) вносить предложения по определению хода исполнения административных процедур;

2) вносить предложения по оптимизации процесса реализации муниципальной услуги.

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

6. Система индикаторов качества муниципальных услуг (за год)

6.1. МБУК «Дворец культуры»

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора (ед. измерения объема услуги)
1.	Количество посетителей	Не менее 78 000
2.	Количество мероприятий	Не менее 424

3.	Разнообразие форм культурно – досуговой деятельности	не менее 10 в год
----	--	-------------------

6.2. МКУК «Амурский городской краеведческий музей»

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора (ед. измерения показателей объема услуги)
1.	Количество посетителей	Не менее 12 300
2.	Количество мероприятий	Не менее 310
3.	Пополнение музейных фондов	Не менее 50 единиц

6.3. МКУ «Централизованная библиотечная система»

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора (ед. измерения показателей объема услуги)
1.	Количество посетителей	Не менее 30 000 человек
2.	Количество мероприятий	Не менее 200
3.	Пополнение книжных фондов	Не менее 1000 экземпляров в год

6.4. МБУК «Кинотеатр «Молодость»

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора (ед. измерения показателей объема услуги)
1.	Количество посетителей	Не менее 24 000
2.	Количество мероприятий (киносеансов)	Не менее 1 500
3.	Количество киномероприятий (кинолекториев, кинофестивалей) в год	Не менее 5 от общего количества мероприятий

6.5. МБУК «Ботанический сад»

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора (ед. измерения показателей объема услуги)
1.	Количество посетителей	Не менее 15 000
2.	Количество мероприятий	Не менее 500
3.	Разнообразие тематической направленности экскурсий, проведение мастер – классов для населения	Не менее 10

6.6. МКУК «Амурский дендрарий»

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора (ед. измерения показателей объема услуги)
1.	Количество посетителей	Не менее 15 000
2.	Количество мероприятий	Не менее 1000
3.	Пополнение коллекций растений новыми видами	Не менее 20 видов
4.	Общее количество экспозиционных растений	Не менее 1 200 растений