

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее - регламент) на территории муниципального образования Ковровский район разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее – муниципальная услуга) и определяет сроки, последовательность действий (административные процедуры) и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры Ковровского района «Ковровский районный Дом культуры» (далее – учреждение).

1.3. В настоящем регламенте, в целях упорядочивания формулировок, понятия: культурно-досуговое формирование, объединение и клуб по интересам, формирование самодеятельного творчества объединено понятием «клубное формирование».

Клубное формирование - это добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, к овладению полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

В соответствии с целями деятельности клубные формирования подразделяются на клубные формирования, ориентированные на развитие знаний, умений, навыков, и клубные формирования, ориентированные на совместную организацию досуга в среде единомышленников.

1.4. Круг заявителей.

Заявителями (получателями) услуг клубных формирований являются физические лица, имеющие желание и возможность посетить учреждение с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках участия в работе клубных формирований.

Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

1.5. Заявители получают информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- 1) при непосредственном обращении в учреждение,
- 4) по почте,
- 5) по электронной почте,
- 6) в информационно-коммуникационной сети "Интернет": на официальном сайте учреждения.
- 7) на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

1.5.1. При непосредственном обращении граждан в учреждение специалист учреждения дает исчерпывающую информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.5.2. По обращениям, поступившим по электронной почте, на официальный сайт, информация о предоставлении муниципальной услуги направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня поступления обращения.

1.5.3. На информационных стендах, на официальном сайте учреждения размещается информация, необходимая для предоставления муниципальной услуги:

- 1) административный регламент предоставления муниципальной услуги,
- 2) наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них,
- 3 образцы обращений,
- 4) перечень документов, представляемых заявителем в учреждение, и требования к этим документам,
- 5) блок-схема, содержащая последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги,
- 6) почтовый адрес, телефон, адреса электронной почты и официального сайта,
- 7) сведения о содержании и назначении услуг,
- 8) расписание работы клубного формирования;
- 9) информацию о правилах и условиях оказания услуг, в том числе и о необходимых документах;

10) цену (в случае оказания услуг за плату);

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам по организации деятельности клубных формирований (кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, творческих лабораторий, а также любительских объединений, групп, клубов по интересам).

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры Ковровского района «Ковровский районный Дом культуры»

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Целью оказания услуг по организации деятельности клубных формирований является:

- приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;
- популяризация творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получивших общественное признание;
- содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развитие творческих способностей населения;
- организация содержательного досуга населения, создание благоприятных условий для общения;
- воспитание эстетического вкуса, привитие навыков самоуправления и самообразования, развитие инициативы и предприимчивости.

2.3.2. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является создание условий для получения потребителями организованных занятий в клубных формированиях.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги конкретному заявителю устанавливается согласно заключенному договору об оказании услуг.

Муниципальная услуга предоставляется в течение всего календарного года, согласно плану работы учреждения.

Оказание муниципальной услуги осуществляется на основании плана работы учреждения культуры и клубного формирования.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
- Трудовой кодекс;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон «Об общественных объединениях» от 19.05.1995 № 82-ФЗ;
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 года № 609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";
- Приказ Минкультуры России от 25.02.2015 N 288 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры";
- Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ";
- Решение коллегии Минкультуры России от 29 мая 2002 года № 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры (вместе с Примерным Положением о государственном и муниципальном учреждении культуры клубного типа, Примерным Положением о клубном формировании культурно-досугового учреждения);
- «Системы менеджмента качества. Требования. ГОСТ Р ИСО 9001-2011», утв. Приказом Ростехрегулирования от 22.12.2011 № 1575-ст;

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации. ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);
- Федеральный закон от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Методическими рекомендациями по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества» и «Методическими рекомендациями по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и городских округов» утверждены Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25 мая 2006 г. № 2104-КЗ);
- Закон Владимирской области от 09.04.2002 г. № 31-ОЗ «О культуре»;
- Постановление администрации Ковровского района от 28.10.2009 г. № 937 «Об утверждении требований к качеству муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры и муниципальными образовательными учреждениями в сфере культуры юридическими и физическими лицами»;
- Постановление администрации Ковровского района от 17.11.2010 г. № 1131 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальных услуг в области культуры»;
- Соглашения о передаче полномочий администраций городского и сельских поселений Ковровского района администрации Ковровского района;
- Постановление Администрации Ковровского района от 20.10.2015 № 722 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг»
- Устав муниципального образования Ковровский район;
- Устав МБУК «Ковровский районный Дом культуры»;

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявитель представляет заявление в свободной форме (примерная форма заявления - приложение 3 к настоящему административному регламенту).

Заявление от несовершеннолетнего лица подается его родителями (законными представителями) или самим несовершеннолетним лицом, если его возраст более 14 лет и при условии письменного согласия его родителей (законных представителей).

Вместе с заявлением необходимо представить оригинал и копию документа, удостоверяющего личность заявителя, при поступлении несовершеннолетних лиц дополнительно представляется оригинал и копия документа, удостоверяющего личность одного из родителей (законного представителя).

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и др.);
- заключение врача об имеющихся противопоказаниях.

2.7.2. Отказ в предоставлении услуги по другим основаниям не допускается.

2.8. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

2.8.1. Услуги учреждения предоставляются населению на бесплатной и платной основе.

2.8.2. Услуги, финансируемые из бюджета, оказываются бесплатно.

2.8.3. Учреждение культуры могут оказывать дополнительные платные услуги за рамками исполнения муниципальных услуг, финансируемых из бюджета. Виды оказываемых дополнительных платных услуг устанавливаются Положением о порядке оказания платных услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры Ковровского района «Ковровский районный Дом культуры», утвержденным приказом МБУК «РДК» 50-од от 07.05.2014 и приказом МБУК «РДК» 10-од от 20.03.2019 «Об утверждении тарифов на оказание платных услуг и ответственных за их оказание».

Прейскурант цен на дополнительные платные услуги, предоставляемые населению учреждением, утверждается приказом руководителя учреждения.

2.8.4. При оказании платных услуг, учреждение культуры может устанавливать льготы, утвержденных Приказом МБУК «РДК» от 14.02.2012 № 10-од «Правила посещения Дома-культуры – филиала муниципального бюджетного учреждения культуры ковровского района «Ковровский районный Дом культуры».

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать пятнадцати минут.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать комфортным условиям для заявителя и оптимальным

условиям работы должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2.10.2. Места предоставления муниципальной услуги включают места для ожидания, информирования, получения информации и заполнения необходимых документов, приема заявителей. Места оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.10.3. Здание, в котором расположено учреждение, должно быть оборудовано входами, обеспечивающими свободный доступ граждан. Центральный вход в здание оборудуется табличкой (вывеской) с информацией о наименовании учреждения, а также сведения о месте его нахождения.

2.10.4. Здание должно соответствовать требованиям Федерального закона от 30.12.2009 N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений", соответствующим санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.10.5. Сектор ожидания и информирования заявителей должен соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуется столами и стульями для возможности оформления обращения, а также информационным стендом (материалами).

2.10.6. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации.

Информационный стенд (материалы) должен содержать сведения, указанные в пункте 1.6.3 настоящего административного регламента.

Информация на информационных стендах должна быть расположена последовательно и логично.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.11.1. С целью наиболее полного удовлетворения запросов потребителей в учреждении, услуги по организации деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного творчества, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий предоставляются по следующим направлениям:

- культуры;
- музыкального искусства (вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.);
- театрального творчества (в т.ч. актерского мастерства и др.);
- хореографического творчества;
- эстетического развития;
- культурной и психолого-социальной адаптации;
- культуры быта;
- молодой семьи;
- популяризации здорового образа жизни, физической культуры и спорта;
- и др.

2.11.2. Услуги по организации деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам включают следующие направления:

- художественные (вокальные, театральные, хореографические, вокально-инструментальные, дизайнерские и др.);
- декоративно-прикладные, изобразительные;
- коллекционеров;
- по профессиям;
- семейного отдыха;
- молодежные;
- ветеранов, граждан пожилого возраста;
- историко-краеведческие;
- историко-патриотические и поисковые;
- авторские (поэты, композиторы, писатели и т.д.);
- развития прикладных навыков в области культуры быта (ведения домашнего хозяйства, кройки и шитья, вязания, вышивания, моделирования одежды, кулинарного искусства и др.);
- спортивно-оздоровительные;
- туризма;
- экологические;
- любителей животных;
- растениеводства;
- рыболовов-любителей;
- охотников-любителей;
- и др.

2.11.3. Единица измерения объёма услуги: количество клубных формирований.

Объём услуги определяется муниципальным заданием на текущий год.

2.11.4. Общие требования к конечному результату предоставления муниципальной услуги:

- овладение минимумом знаний, умений и навыков в различных областях (культуры, искусства, организации досуга и т.д.);
- умение применять полученные знания на практике;
- умение использовать свои таланты в повседневной жизни;
- овладение навыками участия в конкурсах.

2.11.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг.

Факторами, влияющими на качество предоставления муниципальных услуг являются:

- наличие в публичном доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан);
- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу;

- условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего услугу;
- наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие сооружений, помещений, на праве оперативного управления, собственности или аренды, пригодного для организации культурно-досуговых мероприятий;
- соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности сооружения или помещения, пригодного для организации культурно-досуговых мероприятий;
- наличие специалистов, имеющих соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию услуг;
- наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по обеспечению условий для организации досуга населения и проведению культурно-массовых мероприятий;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

2.11.6. Требования к документам, обеспечивающим предоставление муниципальной услуги.

Организация, предоставляющая муниципальную услугу по организации деятельности клубных формирований на территории муниципального образования Ковровский район, должна функционировать на основании следующих документов:

- Устав;
- Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного творчества»;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Правила поведения получателей услуг в учреждении;
- Порядок предоставления платных услуг;
- Должностные инструкции персонала;
- Инструкции по охране труда;
- Противопожарные, санитарные нормы и правила;
- Иные документы (программы, договоры с привлеченными организациями и специалистами, график выполнения работ и др.)

2.11.7. Требования к программе клубного формирования.

Программа клубного формирования определяет содержание и организацию творческой и учебно-воспитательной работы в клубном формировании и должна быть ориентирована:

- на современные творческие технологии и средства обучения;
- на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие творческих способностей;

- на ежегодное обновление с учетом инноваций культурно-творческой деятельности.

Программа клубного формирования должна отражать:

- цель творческой и учебно-воспитательной работы клубного формирования;
- категорию обучаемых;
- продолжительность обучения;
- режим занятий;
- виды занятий (лекции, игровые занятия и др.);
- конечные результаты обучения в органичной увязке с осваиваемыми знаниями и умениями;
- виды и формы контроля выполнения программы.

2.11.8. Требования к содержанию программы клубного формирования:

Программы клубных формирований предусматривают:

1) в коллективах музыкального искусства (хорах, музыкальных, вокальных, фольклорных ансамблях, оркестрах):

- изучение истории и теории музыки, традиционных в данной местности, особенностей музыки и исполнительства, народного костюма;
- работу по постановке голоса;
- разучивание произведений с солистами и ансамблями;
- разучивание произведений для хора и оркестра (ансамбля);
- проведение репетиционных занятий;

и др.;

2) в коллективах изобразительного и декоративно-прикладного искусства (самодельные живописцы, скульпторы, графики, мастера декоративно-прикладного жанра, художественной вышивки и т.д.):

- изучение истории изобразительного и прикладного искусства;
- изучение техники и технологии графики, скульптуры и прикладных искусств, композиции;
- выполнение заданий художественно-оформительского характера;
- организацию выставок;

и др.

3) в коллективах театрального искусства:

- изучение истории любительского театрального творчества;
- изучение сценарного мастерства;
- изучение актерского мастерства;
- изучение техники сценической речи;
- изучение техники сценического движения;
- изучение этики театрального искусства;

и др.;

4) в коллективах хореографического искусства (народного, классического, эстрадного, фольклорного и бального танцев):

- изучение истории хореографии, классическому и характерному тренажу;

- разучивание и тренаж сольных и групповых танцев, хореографических миниатюр, композиций, танцевальных сюит, сюжетных постановок;
и др.;

5) в коллективах спортивно-оздоровительного направления (клубы здорового образа жизни, спортивные клубные формирования):

- изучение истории спортивных достижений;
- изучение методик физического воспитания;
- организация спортивных состязаний;
- организация тренировок;

и др.

2.11.9. Предоставление муниципальной услуги строится на основе добровольного выбора потребителем услуги направлений клубных формирований.

2.11.10. С учетом условий оказания услуг по организации деятельности клубных формирований общие требования к услугам включают требования:

- соответствия услуг целевому назначению;
- к социальной адресности;
- к комплексности услуг;
- к эргономичности и комфортности услуг;
- к эстетичности услуг;
- к точности и своевременности предоставления услуг;
- к информативности услуг;
- к безопасности услуг для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- к персоналу учреждения и культуре обслуживания;
- к контролю и оценке качества предоставления услуг.

Соответствие услуг целевому назначению:

Услуги по организации деятельности клубных формирований должны соответствовать своему целевому назначению, т.е. должны быть направлены на приобщение населения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию, здоровому образу жизни.

Социальная адресность услуг предусматривает:

- обеспеченность услугами и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуг ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемых услуг;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Комплексность услуг:

При организации деятельности клубных формирований должна быть обеспечена возможность получения потребителями не только услуг по организации деятельности клубных формирований, но также сопутствующих

услуг (организация туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

Эргономичность и комфортность услуг:

При оказании услуг по организации деятельности клубных формирований должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения занятий, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики клубных формирований.

Помещения филиалов МБУК «РДК» должны соответствовать комфортным условиям для посетителей и оптимальным условиям работы специалистов, а также соответствовать санитарно-эпидемиологическим и строительным нормам и правилам, правилам пожарной безопасности. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей.

Услуги по организации деятельности клубных формирований должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Персонал учреждения культуры должен быть подготовлен к действиям при чрезвычайных обстоятельствах. Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей услуг, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, определяются в соответствии с учредительными и разрешительными документами, санитарно-эпидемиологическими, противопожарными нормами.

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

Эстетичность услуг по организации деятельности клубных формирований должна обеспечиваться:

- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.

Точность и своевременность исполнения услуги:

Услуги по организации деятельности клубных формирований должны отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы исполнителя, сроков оказания услуги, действующих правил оказания услуг и (или) условий договора/контракта об оказании услуг.

Информативность услуги по организации деятельности клубных формирований предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге.

Исполнитель услуг должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров/контрактов об оказании услуг.

2.11.11. При оценке качества услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Показатели качества муниципальной услуги

Наименование показателя	Методика (формула) расчета качества муниципальной услуги (работы)	единица измерения	Источник информации о значении показателя
Сохранение контингента занимающихся в клубных формированиях в течение календарного года	Абсолютная величина	процент	Отчетность учреждения
Число выездов клубных формирований на конкурсы, фестивали, смотры	Абсолютная величина	единица	Отчетность учреждения
Количество отзывов посетителей (в журнале отзывов, в анкетах, на сайте)	Абсолютная величина	единица	Отчетность учреждения
Количество отзывов посетителей в режиме обратной связи	Абсолютная величина	единица	Отчетность учреждения
Количество информации о проделанной работе в сети Интернет	Абсолютная величина	единица	Отчетность учреждения
Количество публикаций в СМИ	Абсолютная величина	единица	Отчетность учреждения
Доля граждан, имеющих ограниченные возможности здоровья, занимающихся в клубных формированиях	Абсолютная величина	процент	Отчетность учреждения

Система индикаторов (характеристик) качества услуги

Индикаторы качества	Значение индикатора, ед. измерения
---------------------	------------------------------------

Точность и своевременность исполнения Стандарта	Соблюдение сроков предоставления помещений с целью работы по организации деятельности клубных формирований в соответствии с графиками проведения занятий.
Эргономичность и комфортность	Соблюдение требований к зданиям и сооружениям при проведении занятий в коллективах, мероприятий, требований санитарно-гигиенических норм и безопасности предоставления услуг
Социальная направленность	соответствие услуги физическим возможностям различных групп получателей услуг, в том числе инвалидов

2.12. Информация о муниципальной услуге, а также форма заявления в электронном виде размещается в информационной сети "Интернет": на официальном сайте МБУК «Ковровский районный Дом культуры» <http://krdk.ru>

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация заявления потребителя;
- 2) рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении услуги;
- 3) заключение договора на предоставление муниципальной услуги;
- 4) зачисление потребителя в клубное формирование;
- 5) предоставление возможности участия потребителя в работе клубного формирования.

3.1.2. Организация предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании планов работы учреждения на год.

3.1.3. Ответственность за предоставление муниципальной услуги несет директор учреждения.

3.1.4. По запросу заявителя направляется информация о ходе рассмотрения заявления, в том числе в электронной форме, на любом этапе предоставления муниципальной услуги.

3.2. Прием и регистрация заявления

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является заявление, которое принимается к рассмотрению в общем порядке (образец заявления приведен в Приложении 3).

3.2.2. Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в учреждении.

3.2.3. Должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является специалист учреждения, который несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и регистрации заявления.

3.2.4. Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов: присваивает заявлению регистрационный номер; регистрирует письменное заявление в журнале регистрации входящей корреспонденции.

3.2.5. Срок исполнения административной процедуры составляет один рабочий день с момента поступления заявления в учреждение.

3.2.6. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления.

3.3. Рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении услуги.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного в установленном порядке заявления с резолюцией руководителя учреждения, непосредственно исполнителю.

3.3.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление и принимает решение о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, указанным в п. 2.9.1 настоящего административного регламента.

3.3.3. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю направляется ответ с указанием оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4. Заключение договора на предоставление муниципальной услуги.

В случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги, в т.ч. на платной основе, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 3-х рабочих дней подготавливает договор об оказании услуг.

3.4.1. В течение 1 рабочего дня после подготовки договора, договор передается на подпись директору учреждения, после чего направляется для ознакомления и исполнения лицам, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

3.4.2. Административная процедура заканчивается изданием локального акта на бумажном носителе в виде договора на оказание услуг и направлением ответственным лицам для исполнения.

3.5. Зачисление потребителя в клубное формирование.

3.5.1. В случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги на бесплатной либо платной основе должностное лицо, ответственное за

предоставление муниципальной услуги, в течение 1-го рабочего дня фиксирует данные потребителя в журнале клубного формирования.

3.5.2. Административная процедура заканчивается фиксацией данных потребителя в журнале клубного формирования.

3.6. Предоставление возможности участия потребителя в работе клубного формирования.

3.6.1. Потребителю предоставляется возможность участия в клубном формировании в соответствии с графиком работы клубного формирования.

3.6.2. Административная процедура заканчивается участием потребителя в работе клубного формирования.

Блок-схема последовательности действий при исполнении муниципальной услуги представлена в приложении 3 к настоящему административному регламенту.

4. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль и оценка соблюдения общих требований к услугам по организации деятельности клубных формирований осуществляются в соответствии с целью:

- определения соответствия качества услуг требованиям нормативной документации,
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуг (управление качеством);
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения одинаковых услуг различными исполнителями.

4.2. Для оценки качества предоставления услуг клубных формирований следует использовать следующие основные методы контроля:

- документальный контроль исполнения процесса оказания услуг путем проверки наличия, оформления и ведения нормативных и технических документов (должностных инструкций, планов мероприятий и т.д.);
- визуальный контроль соответствия документированных процедур реально действующим процессам и объектам (проверка состояния помещений и территорий предназначенных (в т.ч. временно) для оказания услуг по организации деятельности клубных формирований, работников, занятых в предоставлении услуг, применяемого оборудования, информационного обеспечения и т.д.);
- аналитический контроль и экспертиза документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса оказания услуг (анализ договоров/контрактов, правильности расчетов, достоверности информации, полноты показателей качества услуги);
- социологический контроль путем проведения опросов различных групп потребителей (населения).

4.3. С целью повышения качества услуг по организации деятельности клубных формирований проводятся социологические исследования по следующим основным направлениям:

- исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг.

4.4. Социологические исследования должны основываться на сборе и анализе мнений фактических или возможных потребителей услуг, персонала и других заинтересованных сторон относительно процесса оказания услуг с использованием следующих методов:

- опрос или интервьюирование потребителей услуг по организации деятельности клубных формирований, оценку результатов опроса (интервьюирования);
- анализ жалоб, предложений и комментариев потребителей;
- опрос или интервьюирование сотрудников учреждения культуры;
- сбор и анализ отчетов работников, непосредственно контактирующих с потребителями;
- самооценка;
- метод группового опроса экспертов;

4.5. Персональная ответственность должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, закрепляется, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, в должностных инструкциях соответствующих работников.

4.6. Внутренний контроль в отношении специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МБУК «Ковровский районный Дом культуры».

4.7. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Учредителем учреждения Администрацией Ковровского района. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.8. Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений

Регламента, а также полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются на основании полугодовых или годовых планов и отчетов работы учреждения.

Периодичность плановых проверок – 1 раз в год.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления в учреждение жалоб на действия должностных лиц, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

4.9. Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений может быть образована комиссия на основании приказа директора МБУК «Ковровский районный Дом культуры».

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде протокола, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.10. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц по выполнению по предоставлению муниципальной услуги могут быть обжалованы заинтересованными лицами в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения на имя директора учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Образец жалобы приведен в Приложении № 1 к данному регламенту.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заинтересованного лица с жалобой.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений Регламента.

5.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений

заинтересованных лиц, принятие мер по устранению выявленных нарушений, привлечение виновных должностных лиц к ответственности и подготовка мотивированного ответа заявителю.

5.6. Заинтересованные лица могут обратиться с жалобой на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента письменно.

В письменной жалобе указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя или представителя заинтересованного лица;
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- почтовый адрес;
- предмет жалобы;
- личная подпись заинтересованного лица, дата.

К жалобе заявитель может приложить копии документов и материалы, характеризующие предмет жалобы.

5.7. Право принятия решения по жалобам на действия подчиненных ему работников предоставлено директору учреждения, в случае, если ответ директора учреждения не удовлетворил заявителя, то заявитель вправе обратиться с жалобой в Администрацию Ковровского района.

5.8. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействий) конкретных должностных лиц (руководителей) в части предоставления муниципальной услуги, указанной в настоящем Регламенте, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.9. При наличии письменной жалобы или обращения получателя муниципальной услуги в электронном виде, жалоба рассматривается и готовится в сроки, установленные настоящим регламентом.

Письменный ответ на жалобу подписывает уполномоченное на данные действия должностное лицо муниципального учреждения, в нем указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом, в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги за информацией, или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

5.10. Рассмотрение жалоб осуществляется в срок до 30-ти календарных дней с момента их регистрации.

5.11. Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обращаться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Организация деятельности
клубных формирований и
формирований самодеятельного
народного творчества»

Образец

ЖАЛОБА

Кому _____

(наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица)

От _____

(фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ)

Краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с вынесенным решением, действием (бездействием) должностного лица.

Перечень прилагаемых документов.

Личная подпись _____

Дата _____

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация деятельности клубных
формирований и формирований
самодеятельного творчества»

Информация о местонахождении, контактной информации и режиме работы филиалов МБУК «РДК», участвующих в предоставлении муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

№ п/п	Структурное подразделение	Режим работы филиала
1.	Аксенихинский филиал	Понедельник, среда, четверг, пятница с 12.00 ч. до 19.00, перерыв с 14.00 ч. до 15.00 ч., суббота с 16.00 ч. до 22.00 ч., воскресенье с 12.00 ч. до 18.00 ч., выходной – вторник
2.	Восходский филиал	Понедельник, вторник с 11.00 ч. до 18.00 ч., среда, четверг, пятница с 11.00 ч. до 20.00 ч., суббота с 12.00 ч. до 17.00 ч., с 20.00 ч. до 23.00 ч., воскресенье с 12.00 ч. до 20.00 ч., без выходных
3.	Гигантовский филиал	Понедельник с 17.00 ч. до 20.00 ч., среда, четверг, пятница с 14.00 ч. до 21.00 ч., суббота с 11.30 ч. до 22.00 ч., воскресенье с 14.00 ч. до 21.00 ч. выходной - вторник
4.	Достиженский филиал	Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 13.00 ч. до 20.20 ч., без выходных
5.	Ивановский филиал	Понедельник, вторник с 13.00 ч. до 20.00 ч., среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 10.00 ч. до 20.00 ч.
6.	Ильинский филиал	Вторник с 14.00 ч. до 17.00 ч., среда,

		четверг с 10.00 ч. до 18.00 ч. пятница с 13.00 ч. до 21.00 ч., суббота с 14.00 ч. до 22.00 ч., воскресенье с 13.00 ч. до 22.00 ч., выходные – понедельник
7.	Клязьминский филиал	Среда, четверг, пятница, воскресенье с 12.00 ч. до 20.00 ч., суббота с 15.00 до 23.00 ч., выходные – понедельник, вторник
8.	Красномаяковский филиал	Понедельник, вторник с 12.50 ч. до 20.00 ч., среда, четверг, пятница с 10.00 ч. до 20.00 ч., суббота с 10.00 ч. до 20.00 ч., воскресенье с 10.00 ч. до 20.00 ч., без выходных
9.	Краснооктябрьский филиал	Понедельник, среда, четверг, воскресенье с 09.00 ч. до 20.00 ч., вторник с 09.00 ч. до 18.00 ч., пятница с 10.00 ч. до 23.00 ч., суббота с 09.00 ч. до 23.00 ч., без выходных
10.	Крутовский филиал	Понедельник с 11.00 ч. до 18.00 ч., вторник, среда, четверг, пятница с 13.00 ч. до 20.00 ч., суббота с 16.00 ч. до 23.00 ч., воскресенье с 13.00 ч. до 20.00 ч., без выходных
11.	Малыгинский филиал	Понедельник с 08.00 ч. до 16.00 ч., вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 08.00 ч. до 21.00 ч., без выходных
12.	Марининский филиал	Вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 11.00 ч. до 18.00 ч., выходной – понедельник
13.	Мелеховский филиал	Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 09.00 ч. до 22.00 ч., без выходных
14.	Новосельский филиал	Понедельник, среда с 09.00 ч. до 17.00 ч., вторник, четверг, пятница с 09.00 ч.

		до 20.00 ч., суббота с 09.00 ч. до 17.00 ч., с 19.00 ч. до 22.00 ч., воскресенье с 14.00 ч. до 20.00 ч., без выходных
15.	Павловский филиал	Вторник, среда, четверг, пятница, суббота с 11.00 ч. до 19.00 ч., выходной – понедельник, воскресенье
16.	Пакинский филиал	Понедельник, пятница, суббота, воскресенье с 12.30 ч. до 19.30 ч., вторник, среда с 14.30 ч. до 19.30 ч., четверг с 09.30 ч. до 16.30 ч., без выходных
17.	Пантелеевский филиал	Вторник с 14.00 ч. до 17.40 ч., среда, четверг, пятница, суббота с 13.00 ч. до 17.40 ч., воскресенье с 13.00 ч. до 16.40 ч., выходной - понедельник
18.	Первомайский филиал	Понедельник с 10.00 ч. до 17.00 ч., вторник, среда, четверг, пятница с 10.00 ч. до 20.00 ч., суббота с 10.00 ч. до 22.00 ч., воскресенье с 12.00 ч. до 19.00 ч., без выходных
19.	Ручьевский филиал	Понедельник, вторник, среда, четверг с 10.00 ч. до 20.00 ч., пятница с 10.00 ч. до 17.00 ч., суббота с 16.00 ч. до 22.00 ч., воскресенье с 13.00 ч. до 20.00 ч.
20.	Санниковский филиал	Понедельник с 13.00 ч. до 20.00 ч., вторник, четверг с 11.00 ч. до 14.00 ч., с 16.00 ч. до 20.00 ч., среда с 10.00 ч. до 14.00 ч., с 15.00 ч. до 20.00 ч., пятница с 10.00 ч. до 14.00, с 15.00 ч. до 20.00 ч., суббота с 10.00 ч. до 14.00 ч., с 15.00 до 21.00 ч., воскресенье с 10.00 ч. до 14.00 ч., с 19.00 ч. до 22.00 ч., без выходных
21.	Смолинский филиал	Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 11.00 ч. до 20.00 ч., без выходных

22.	Стародеревенский филиал	Вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 12.00 ч. до 19.00 ч., выходной – понедельник
23.	Филинский филиал	Среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 13.00 ч. до 20.00 ч., выходные – понедельник, вторник
24.	Шевинский филиал	Вторник, среда, четверг, пятница, воскресенье с 13.00 ч. до 20.00 ч., перерыв с 17.00 ч. до 18.00 ч., суббота с 16.00 ч. до 23.00 ч., перерыв с 19.00 ч. до 20.00 ч., выходной – понедельник
25.	Юдихинский филиал	Среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 13.00 ч. до 16.30 ч., выходные – понедельник, вторник
26.	Ильинский филиал	Вторник с 14.00 ч. до 17.00 ч., среда с 10.00 ч. до 13.00 ч., с 14.00 ч. до 18.00 ч., четверг с 10.00 ч. до 18.00 ч., пятница с 13.00 ч. до 21.00 ч., суббота с 14.00 ч. до 22.00 ч., воскресенье с 13.00 ч. до 21.00 ч., выходной – понедельник

Приложение № 3
К Административному регламенту по
оказанию муниципальной услуги
«Организация деятельности клубных
формирований и формирований
самодеятельного народного
творчества»

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



Приложение №4
к Административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Организация деятельности клубных формирований и
формирований самодеятельного творчества»

Бланк заявления

Заведующему _____

от _____
проживающего по адресу:

Контактный тел.: _____
Моб.тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу зачислить меня (ФИО) _____
либо моего ребенка(ФИО) _____

года рождения _____, в клубное формирование (наименование) _____

с «__» _____ 20__ года.

С формой проведения занятий, расписанием, системой оплаты, правилами внутреннего распорядка для посетителей учреждения ознакомлен(а).

«__» _____ 20__ года

Подпись _____ / _____ /
(ФИО)

Я, _____,

не возражаю против обработки моих персональных данных, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу моих персональных данных, а также иных сведений в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», обрабатываемых в информационных системах персональных данных или без использования таких систем на срок не дольше, чем этого требуют цели обработки.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано мной в письменной форме.

«__» _____ 201__ г. _____ / _____ /

подпись фамилия, инициалы