Приложение

УТВЕРЖДЁН

постановлением администрации

Славянского городского

поселения Славянского района

от 03.10.2022 № 1607

**СТАНДАРТ**

**качества предоставления муниципальной услуги**

**муниципальным** [**казённым учреждением**](https://pandia.ru/text/category/byudzhetnie_uchrezhdeniya/) **культуры**

**«Городской Дом культуры имени заслуженного работника культуры РСФСР Н.А. Бондаренко» Славянского городского поселения**

**Славянского района**

Раздел 1. Общие положения.

1. В настоящем Стандарте используются следующие понятия:

культурно-массовое мероприятие – мероприятие в сфере культуры, проводимое на открытой специализированной или неспециализированной площадке, концертном зале, зале для мероприятий силами творческих коллективов и исполнителей для массового зрителя (далее – потребители), независимо от возрастной, социальной, национальной и религиозной принадлежности;

участники мероприятия **-** культурно-досуговое учреждение, профессиональные и самодеятельные творческие коллективы, солисты, мастера культуры и искусства и т.д.

 2. Наименование муниципальной услуги – услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий (далее – муниципальная услуга).

 Стандарт качества муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя муниципальной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности муниципальной услуги, определяющих её способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

 3. Потребителями муниципальной услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятиям являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

 4. Муниципальную услугу оказывает муниципальное [казённое учреждение](https://pandia.ru/text/category/byudzhetnie_uchrezhdeniya/) культуры «Городской Дом культуры имени заслуженного работника культуры РСФСР Н.А. Бондаренко».

 Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет министерство культуры Краснодарского края (далее – Министерство). Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг, а также предоставляет финансирование учреждению на оказание муниципальной услуги в соответствии с утверждённым муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведённых до Министерства на соответствующий финансовый год.

 5. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги:

 Федеральный закон от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

 Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

 Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 г. № 69‑ФЗ «О пожарной безопасности»;

 Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181‑ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

 Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124‑ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

 Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52‑ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

[Федеральный Закон](https://demo.garant.ru/#/document/186367/entry/0) от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

 Федеральный закон от 22 июля 2008 г. № 123‑ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

 Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. № 384‑ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

 Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 г. № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

 Распоряжение Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

 Постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 г. № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);

 Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 1 ноября 1994 г. № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

 Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 6 января 1998 г. № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».

 Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 1 декабря 1999 г. № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

З[акон](https://demo.garant.ru/#/document/23941264/entry/0) Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1264-КЗ «О государственной политике в сфере сохранения и развития традиционной народной культуры в Краснодарском крае»;

[Закон](https://demo.garant.ru/#/document/23941229/entry/0) Краснодарского края от 27 апреля 2007 г. № 1229-КЗ «Об обеспечении беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур, информации и связи в Краснодарском крае»;

[Закон](https://demo.garant.ru/#/document/23941539/entry/0) Краснодарского края от 21 июля 2008 г. № 1539-КЗ «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае»;

Устав муниципального казённого учреждения культуры «Городской Дом культуры им. заслуженного работника культуры РСФСР Н.А. Бондаренко».

Раздел 2. Требования к порядку и условиям оказания

муниципальной услуги

Глава 1. Общие требования к процессу оказания услуги

1. Муниципальная услуга оказывается в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

2. Общие требования к услуге по организации и проведению культурно-массовых мероприятий (ГОСТ Р 1.4):

соответствие услуги целевому назначению;

социальную адресность;

комплексность услуги;

эргономичность и комфортность услуги;

эстетичность услуги;

точность и своевременность предоставления услуги;

информативность услуги;

безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения;

организацию предоставления услуги;

требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;

контроль и оценку качества предоставления услуги.

3. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий подразделяется на:

организацию и проведение культурно-досуговых мероприятий;

организацию и проведению информационно-просветительских мероприятий.

Культурно-досуговые мероприятия предоставляются в следующих основных формах: организация и проведение вечеров, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных акций, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых зон для детей.

Информационно-просветительские мероприятия предоставляются в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, лекционных мероприятий, презентаций.

4. Получатели муниципальной услуги:

Физические лица - граждане Российской Федерации и иностранные граждане, временно находящиеся на территории Краснодарского края.

Глава 2. Порядок предоставления услуги

1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной, частично платной и платной основе.

2. На платной основе муниципальная услуга предоставляется на основании приобретённого зрителем билета учреждения.

Предельные цены на оплату муниципальной услуги учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

3. Изготовление, учёт, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

4. Учреждение обязано обеспечить организованную продажу билетов на проводимые представления не позднее 10 календарных дней до проведения представления путём реализации билетов в кассах учреждения либо иными способами.

Пригласительные билеты на бесплатные мероприятия в помещениях должны быть розданы зрителям не менее чем за 3 дня до даты проведения массового мероприятия.

На посещение массовых мероприятий на открытых площадках пригласительные билеты не раздаются.

5. Социально незащищённым слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам учреждение может оказывать муниципальную услугу на безвозмездной основе согласно порядку, утверждённому учреждением.

6. Требования к процессу и (или) результату оказания муниципальной услуги:

дата и время начала мероприятия объявляется учреждением не позднее, чем за 7 дней до начала. Продажа билетов должна начинаться не позднее 10 дней до начала мероприятия;

доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 45 минут до начала мероприятия.

7. Потребителю может быть отказано в получении услуги в следующих случаях:

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

обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребёнка.

8. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

9. Замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

10. Результатом оказания услуги является организация мероприятий, представленная для потребителей в одной из форм, указанных в разделе 2, главе 1, пункте 3 настоящего стандарта.

Глава 3. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

1. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

1) Наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих деятельность муниципального [казённого учреждения](https://pandia.ru/text/category/byudzhetnie_uchrezhdeniya/) культуры «Городской Дом культуры имени заслуженного работника культуры РСФСР Н.А. Бондаренко»:

устав;

свидетельство о постановке на учёт юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

правила внутреннего распорядка;

правила пользования учреждением;

положение о платных услугах;

инструкция по охране труда и технике безопасности;

инструкция по пожарной безопасности;

инструкция по электробезопасности;

муниципальное задание;

стандарт качества предоставления услуг.

2) соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

Глава 4. Требования к уровню материально-технического

обеспечения оказания муниципальной услуги

1. Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

2. Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

3. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запылённости, загрязнённости, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарём для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учётом требований действующих строительных норм и правил.

6. Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки) не должны быть закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации зрителей. На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

7. Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

8. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

гардеробное помещение для зрителей;

зрительный зал;

кассовый зал;

туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

зрительское фойе;

рекреационная зона;

другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объёме и надлежащего качества.

Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления муниципальной услуги учреждением. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

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

9. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания услуг.

10. Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждение должно быть оснащено:

звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Сценическими, театральными, концертными костюмами.

Мастерскими для изготовления декораций, пошива и ремонта костюмов и т.п.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надёжность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

11. Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Глава 5. Требования к реализации муниципальной услуги

вне помещений

Реализация муниципальной услуги вне помещений представляет собой организацию культурно-массового мероприятия на стационарной площадке и включает в себя следующие требования:

территория проведения массового мероприятия должна быть обеспечена скамейками или иными местами для сидения.

За один час до начала массового мероприятия территория проведения массового мероприятия должна быть очищена от бытового и строительного мусора.

При проведении массового мероприятия громкость звука не должна превышать 120 децибелов.

При проведении фейерверка должны использоваться пиротехнические средства только лицензированных производителей. Организация, проводящая фейерверки, должна иметь соответствующую лицензию.

Учреждение, оказывающее услугу, должна обеспечить во время проведения массового мероприятия дежурство фельдшера.

На территории проведения массового мероприятия должны отсутствовать ограждения, препятствующие эвакуации участников мероприятия в случае пожара.

Организации, предоставляющие во время проведения массового мероприятия услуги пунктов питания (на территории проведения мероприятия), должны иметь разрешение на право торговли и (или) оказание услуг общественного питания.

При температуре воздуха более +25 градусов по шкале Цельсия на территории проведения массового мероприятия должна быть обеспечена реализация прохладительных напитков.

Во время проведения массового мероприятия на территории проведения мероприятия не должны продаваться алкогольные напитки.

Территория проведения массового мероприятия должна быть обеспечена туалетами из расчёта не менее одного туалета на 1000 человек расчётного числа участников.

Глава 6. Требования к доступности

муниципальной услуги для потребителей

1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учётом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели.

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

4. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 1 день до таких изменений.

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

5. График работы объектов сети вне стационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учётом потребностей пользователей.

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

Глава 7. Требования к кадровому обеспечению

оказания муниципальной услуги

1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объёме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учётом объёмов и сложности предоставляемых услуг.

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

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

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

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

3. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

Глава 8. Требования к уровню информационного

обеспечения потребителей муниципальной услуги

1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

2. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

3. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

4. Информирование потребителей услуги осуществляется:

через интернет-сайт учреждения;

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

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

по телефону;

при личном посещении учреждения.

5. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

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

стандарт оказания услуги;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

перечень о проводимых мероприятиях.

6. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

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

стандарт оказания услуг;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

перечень о проводимых мероприятиях.

7. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

8. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

9. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

10. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (работу). Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

11. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением

стандарта качества оказания муниципальной услуги

1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

2. Осуществление контроля обеспечивается путём проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу.

3. Все проведённые проверки подлежат обязательному учёту в специальных журналах проведения проверок.

4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля, как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или краевого законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений Славянского района; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

5. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

6. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

Раздел 4. Учёт мнения потребителей

муниципальной услуги

1. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

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

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

2. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Раздел 5. Отчётные документы реализации муниципальной услуги

Отчётными документами реализации муниципальной услуги являются:

отчёт о выполнении муниципального задания;

ежемесячные, ежеквартальные и ежегодные цифровые, статистические и текстовые отчёты.

Раздел 6. Показатели качества муниципальной услуги

Показатели качества муниципальной услуги регламентируются муниципальным заданием, утверждённым постановлением главы администрации Славянского городского поселения Славянского района от 29 декабря 2020 г. № 1907 «Об утверждении муниципального задания на выполнение муниципальных услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Городской Дом культуры имени заслуженного работника культуры РСФСР Н.А. Бондаренко» на 2021 год и плановый период 2022 и 2023 годов».

Раздел 7. Процедура пересмотра стандарта

1. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей услуг, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги, поступившие от:

органов государственной власти,

общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуг,

группы потребителей услуг (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

Исполняющая обязанности

начальника отдела по работе с

молодёжью, культуре, физической

культуре и спорту управления

внутренней и кадровой политики,

социальной сферы, взаимодействию с

правоохранительными органами

администрации Славянского

городского поселения Славянского района Н.Н. Селиванова