

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства культуры,  
по делам национальностей,  
информационной политики  
и архивного дела Чувашской Республики  
от 31.08.2009 г. № 01-07/281

РЕСПУБЛИКАНСКИЙ СТАНДАРТ  
качества предоставления государственной услуги по поддержке региональных и местных  
национально-культурных объединений в сохранении,  
возрождении и развитии национальной культуры

## Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### *1. Полное наименование услуги*

Государственная услуга по поддержке региональных и местных национально-культурных объединений в сохранении, возрождении и развитии национальной культуры.

### *2. Термины и определения*

**Национально-культурное объединение** - форма национально-культурного самоопределения, представляющая собой общественное объединение граждан, относящих себя к определенным этническим общностям, на основе их добровольной самоорганизации в целях самостоятельного решения вопросов сохранения самобытности, развития национальной культуры и языка.

### *3. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество государственной услуги*

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

Федеральный закон Российской Федерации от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;

Федеральный закон Российской Федерации от 17 июня 1996 г. № 74-ФЗ «О национально-культурной автономии»;

Федеральный закон Российской Федерации от 4 января 1999 г. № 4-ФЗ «О координации международных и внешнеэкономических связей субъектов Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Указ Президента Российской Федерации от 15 июня 1996 г. № 909 «Об утверждении Концепции государственной национальной политики Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2005 г. № 740 «О федеральной целевой программе «Культура России (2006-2011 годы)»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 11 июля 2005 г. № 422 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2006-2010 годы»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 г. № 1063-р;

Закон Чувашской Республики от 27 мая 1993 г. «О культуре»;

Закон Чувашской Республики от 19 июля 2007 г. № 44 «О республиканских стандартах качества предоставления государственных услуг»;

Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 25 декабря 2002 г. № 335 «О республиканской целевой программе «Социальное развитие села в Чувашской Республике до 2012 года»;

Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 29 апреля 2009 г. № 144 «О республиканской целевой программе «Культура Чувашии: 2010-2020 годы»;

Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 15 мая 2004 г. № 118 «Вопросы Министерства культуры, по делам национальностей, информационной политики и архивного дела Чувашской Республики»;

Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 16 марта 2007 г. № 42 «О бюджетных услугах, предоставляемых бюджетными учреждениями Чувашской Республики за счет средств республиканского бюджета Чувашской Республики».

## **Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

### ***2.1. Описание услуги***

Государственная услуга оказывается бюджетными учреждениями Чувашской Республики, иными юридическими лицами (далее - Исполнители) за счет средств республиканского бюджета Чувашской Республики

Исполнителями предоставляются региональным и местным национально-культурным объединениям в сохранении, возрождении и развитии национальной культуры следующие услуги:

организация и проведение спектаклей, концертов, выставок, праздников национальной культуры, других культурно-массовых мероприятий как в Чувашской Республике, так и в субъектах Российской Федерации с компактным проживанием чувашского населения;

организация и проведение в Чувашской Республике конференций, круглых столов, семинаров-совещаний, деловых встреч и других проектов по вопросам сохранения, возрождения и развития национальной культуры, участие в аналогичных мероприятиях, проводимых в субъектах Российской Федерации с компактным проживанием чувашского населения;

оказание методической и информационной помощи региональным и местным национально-культурным объединениям Чувашской Республики и субъектов Российской Федерации с чувашским населением по вопросам сохранения, возрождения и развития национальной культуры;

государственная поддержка региональных и местных национально-культурных объединений Чувашской Республики в виде целевого финансирования отдельных общественно-полезных проектов, направленных на сохранение, возрождение и развитие национальной культуры, по их заявкам на конкурсной основе;

демонстрация кинофильмов и видеопрограмм по этнокультурной тематике;

разработка программ и проведение социологических исследований по этнокультурной тематике;

проведение фольклорно-этнографических экспедиций;

разработка сценариев национальных праздников, других мероприятий.

### ***2.2. Информирование населения***

Для информирования населения о предоставляемых государственных услугах Исполнители проводят следующие мероприятия:

информируют население о режиме работы, предоставляемых услугах, изменениях в своей деятельности и т.д.

проводят мониторинг для пользователей, анализируют качество предоставляемых услуг;

готовят информации и справочные материалы по оказанию организационно - методической помощи региональным и местным национально-культурным объединениям в сохранении, возрождении и развитии национальной культуры;

издают и распространяют информационные и рекламные материалы о проводимых мероприятиях.

### ***2.3. Получатели государственной услуги***

Получателями (потребителями) услуг могут быть:

региональные и местные национально-культурные объединения Чувашской Республики;

национально-культурные объединения чувашей субъектов Российской Федерации;

юридические лица;

физические лица.

### ***2.4. Основания предоставления государственной услуги***

Поручение Кабинета Министров Чувашской Республики;

поручение Администрации Президента Чувашской Республики;

обращение администраций муниципальных районов и городских округов Чувашской Республики;

обращение учреждений культуры и творческих союзов Чувашской Республики;

обращение органов культуры исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

обращение руководителей региональных и местных национально-культурных объединений Чувашской Республики;

обращение руководителей национально-культурных объединений чувашей субъектов Российской Федерации;

социально-творческие заявки на организацию и проведение мероприятий, связанных с сохранением, возрождением и развитием национальной культуры;

поручение Министра.

### ***2.5. Принятие заявки от потребителя и ее рассмотрение. Принятие решения о предоставлении государственной услуги***

Потребитель направляет письменную заявку в адрес Министерства с просьбой оказать содействие в подготовке и проведении мероприятия, связанного с сохранением, возрождением и развитием национальной культуры;

зарегистрированная заявка после ее рассмотрения руководством Министерства с визой направляется в структурное подразделение Министерства;

руководитель структурного подразделения организует работу по рассмотрению поручения руководства Министерства и выработке предложения по исполнению заявки;

руководитель структурного подразделения докладывает руководству Министерства о выработанном предложении отдела об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении заявки;

срок рассмотрения заявки, ее рассмотрения и информирования не должен превышать 30 календарных дней.

### ***2.6. Информирование заявителя о принятом решении***

Министерство в установленные с действующим законодательством сроки информирует заявителя о принятом решении по выполнению заявки.

### **2.7. Порядок выбора потребителем Исполнителя, предоставляющего государственную услугу**

Любые получатели государственной услуги в соответствии со своими потребностями, интересами и предпочтениями имеют право свободного доступа на мероприятия, проводимые Исполнителем.

### **2.8. Условия предоставления государственной услуги**

Место предоставления государственной услуги должно быть общедоступным для всех потребителей, отвечать санитарно-гигиеническим, противопожарным, экологическим нормам и правилам. Оно должно быть оформлено в соответствии с современными требованиями.

### **2.9. Порядок рассмотрения претензий потребителя**

Обращения, предложения и претензии в адрес Исполнителя могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных обращений. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. Доступ к книге жалоб и предложений должен быть свободным.

Изложение решения по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и законов Чувашской Республики, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действием (бездействием) и решением органов или должностных лиц прав или законных интересов граждан.

### **2.10. Требования к Исполнителям, предоставляющим государственную услугу**

#### **2.10.1. Наличие документов, регламентирующих деятельность Исполнителя**

Устав;

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

коллективный договор;

журнал учета работы;

правила внутреннего трудового распорядка;

правила пользования помещениями;

штатное расписание;

должностные инструкции;

технический паспорт;

инструкция по охране труда и технике безопасности;

инструкция по пожарной безопасности;

инструкция по электробезопасности.

#### **2.10.2. Условия размещения и режим работы Исполнителя**

Помещения Исполнителя должны отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, охраны труда. Помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, затененность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания и обслуживания помещений Исполнителя должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Площадь помещений Исполнителя должна соответствовать нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

Здание Исполнителя должно быть оборудовано пандусом, специальными держателями, лифтами, ограждениями и другими устройствами для удобства пользователей с ограниченными физическими возможностями.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь и сообщение как между собой, так и с фойе и зрительскими залами.

В помещении Исполнителя должна находиться медицинская аптечка.

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

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

Помещения Исполнителя должны быть открыты для посещения не менее 6 дней в неделю. Время работы Исполнителя не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

При проведении выездных мероприятий условия их организации должны быть предварительно согласованы Сторонами.

### ***2.10.3. Техническое оснащение зданий Исполнителя***

Помещения Исполнителя должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства учреждения включают звукоусилительное и звукокорректирующее, осветительное, кинопроекторное, презентационное оборудование, оборудование для залов дискотек, музыкальные инструменты, компьютерную и оргтехнику, оборудование пожарной и охранной сигнализации, автотранспорт.

### ***2.10.4. Укомплектованность Исполнителя кадрами и их квалификация***

Структура и штатное расписание Исполнителя устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на выполнение работ, а также выделяемых бюджетных средств.

Каждый сотрудник учреждения должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию по установленной программе.

### ***2.10.5. Информационное сопровождение деятельности Исполнителя***

Исполнители обязаны довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация может быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для граждан.

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

Информация об услугах в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей» должна содержать следующие сведения:

перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

наименование государственных стандартов в области культуры, требованиям которых должны соответствовать услуги;

возможность влияния посетителей на качество услуги;

адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с посетителями учреждения;

возможность получения оценки качества услуги со стороны посетителя;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу посетителей, он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

#### **2.10.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Исполнителя**

Внутренний контроль осуществляет его руководитель, а также совещательные органы, создаваемые в государственных учреждениях: художественный совет, методический совет и т. п.

Внешний контроль осуществляют уполномоченный на то орган исполнительной власти и его структурные подразделения на предмет соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества, а также попечительские и наблюдательные советы, создаваемые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **2.11. Качественный уровень оказания государственной услуги**

Исполнители при оказании государственной услуги должны:

иметь согласованную Сторонами программу оказания государственной услуги;

привлекать к реализации государственной услуги квалифицированных специалистов с опытом работы, высокохудожественных творческих коллективов, известных деятелей культуры и искусства, популярных исполнителей национальных произведений;

использовать при оказании государственной услуги современные технические средства;

учитывать наличие у участников мероприятий, проводимых в рамках оказания государственной услуги, хороших национальных костюмов, предметов национальной символики, наглядных материалов;

учитывать уровень подготовленности потребителей государственной услуги;

направлять своевременно информацию об оказании государственной услуги в СМИ, размещать ее на сайте.

#### **2.12. Требования к результатам работы Исполнителя, предоставляющего государственную услугу**

Работа Исполнителя в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение интересов потребителей, запросов членов и активистов национально-культурных объединений, непрерывное повышение качества предоставляемых услуг и эффективности работы.

#### **2.13. Перечень критериев, определяющих качество услуги**

Качество услуг Исполнителя определяется по следующим критериям:

№	Критерий	Показатели
1.	Объем предоставленных культурных услуг региональным и местным национально-культурным объединениям в сохране-	Количество проведенных национально-культурных мероприятий. Число посещений национально-культурных мероприятий

	нии, возрождении и развитии национальной культуры	
2.	Качество оказания методической помощи региональным и местным национально-культурным объединениям.	Отсутствие жалоб на качество проведенных национально-культурными объединениями мероприятий по сохранению, возрождению и развитию национальной культуры
3.	Прозрачность и доступность информации о работе учреждения	Наличие Интернет-сайта. Ежегодный отчет о деятельности Исполнителя по поддержке региональных и местных национально-культурных объединений в сохранении, возрождении и развитии национальной культуры.