

# ПОЛОЖЕНИЕ

## о контроле качества оказания платных услуг в МАУ «Дворец культуры «Нефтехимик»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет содержание и регулирует деятельность МАУ «Дворец культуры «Нефтехимик» (далее – ДК «Нефтехимик») по контролю качества оказания платных услуг.

1.2. Настоящее Положение (далее - Положение) разработано в соответствии с:

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

- Гражданским Кодексом Российской Федерации;

- законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Уставом МАУ АГО «Дворец культуры «Нефтехимик».

1.3. Настоящее Положение всегда доводится до сведения заказчика при заключении договора на оказание платных услуг.

### 2. Основные понятия.

2.1. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

«заказчик» - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные услуги для себя или иных лиц на основании договора;

«исполнитель» - учреждение культуры, предоставляющее платные услуги ;

«недостаток платных услуг» - несоответствие платных услуг обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых платные услуги обычно используются, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора, в том числе оказания их не в полном объеме.

«существенный недостаток платных услуг» - неустранимый недостаток, или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

«платные услуги» - осуществление учреждением деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам;

«конфликт интересов работника учреждения культуры» - ситуация, при которой у работника учреждения культуры при осуществлении им профессиональной деятельности

возникает личная заинтересованность в получении материальной выгоды или иного преимущества, и, которая влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им профессиональных обязанностей, вследствие противоречия между его личной заинтересованностью и интересами заказчика, получающего платную услугу;

3. Цель и основные задачи контроля качества оказания платных услуг.

3.1. Целью контроля качества оказания платных услуг в МАУ «ДК «Нефтехимик» является обеспечение права заказчика на получение платных услуг надлежащего качества.

3.2. Основными задачами контроля качества оказания платных услуг в МАУ «ДК «Нефтехимик» являются:

- оценка соблюдения требований законодательства о культуре, правил оказания платных услуг, иных действующих нормативно-правовых актов в сфере культуры;
- оценка соблюдения требований локальных нормативных актов МАУ «ДК «Нефтехимик», регулирующих оказание платных услуг;
- оценка соблюдения требований договоров на оказание платных услуг;
- соблюдение прав заказчика при оказании платных услуг;
- получение достоверной информации о качестве оказания платных услуг;
- анализ качества используемых ресурсов (кадровых, материально-технических, иных) в процессе оказания платных услуг;
- разработка предложений и мероприятий, направленных на устранение причин возникновения недостатков и (или) существенных недостатков платных услуг, повышение качества оказываемых платных услуг;
- определение потребностей работников учреждения, задействованных в оказании платных услуг, в дополнительных профессиональных знаниях;
- внедрение мотивационных механизмов повышения профессиональной ответственности работников МАУ «ДК «Нефтехимик», задействованных в оказании платных услуг;
- изучение удовлетворенности потребителей платных услуг их качеством.

4. Содержание контроля качества оказания платных услуг в МАУ «ДК «Нефтехимик» определяется в соответствии с задачами и особенностями данного контроля, указанными соответственно в п. 3.2. и в разделе 5 настоящего Положения.

4.1 При осуществлении контроля качества оказания платных услуг используются формы, методы, документация контроля, принятые в МАУ «ДК «Нефтехимик» для внутреннего контроля за качеством предоставляемых услуг, регулируемым «Положением об организации внутреннего контроля», утвержденного приказом директора МАУ «Дворец культуры «Нефтехимик» от \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_.

4.2. Периодичность контроля качества оказания платных услуг регламентируются соответствующим планом (или разделом общего плана внутренних контрольных мероприятий), а так же принятыми в МАУ «ДК «Нефтехимик» локальными нормативными актами по проведению внутреннего контроля за качеством предоставляемых услуг.

4.3. По результатам проведения контроля качества платных услуг в МАУ «ДК «Нефтехимик» принимается решение в соответствии с локальным нормативным актом по проведению внутреннего контроля за качеством предоставляемых услуг.

5. Проводится контроль качества оказания платных услуг с целью:

- выявления и предотвращения факторов, делающих возможным появление недостатков и (или) существенных недостатков платных услуг;

- разработки корректирующих и предупреждающих действий, направленных на предотвращение появления недостатков и (или) существенных недостатков платных услуг;

5.1. Анализируются принятые в МАУ «ДК «Нефтехимик» меры по случаям возникновения конфликта интересов работника учреждения, оказывающего платные услуги, и(или) при выявлении факторов, создающих угрозу для возникновения такого конфликта;

5.2. Анализируются количество и структура спорных и конфликтных случаев, возникших при оказании платных услуг.

5.3. Анализируются условия оказания платных услуг на предмет их соответствия установленным требованиям;

5.4. Результаты контроля качества платных услуг заслушиваются на заседаниях Художественного совета.

6. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания услуг в МАУ «ДК «Нефтехимик» является руководитель или уполномоченное им соответствующим приказом лицо.

6.1. Обязанности лица, ответственного за организацию контроля качества оказания платных услуг в МАУ «ДК «Нефтехимик», отражаются в их должностных инструкциях.

6.2. В своей деятельности лица, ответственные за организацию контроля качества платных услуг в МАУ «ДК «Нефтехимик», руководствуются настоящим Положением, а так же иными локальными нормативными актами МАУ «ДК «Нефтехимик», регламентирующими его деятельность по внутреннему контролю качества предоставляемых услуг.

6.3. Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания услуг в МАУ «ДК «Нефтехимик», обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением, с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников МАУ «ДК «Нефтехимик», задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании платных услуг.

## 7. Заключительные положения.

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения и действует до введения в действие нового Положения.

7.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены приказом директора МАУ «ДК «Нефтехимик» путём утверждения Положения в новой редакции.

7.3. В случае возникновения конфликта между нормами локального нормативного акта МАУ «ДК «Нефтехимик», регулирующего указанные в Положении вопросы, и нормами настоящего Положения применяются нормы акта, принятого позднее.

7.4. Все работники МАУ «ДК «Нефтехимик» несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в установленном законодательством порядке.