

СТАНДАРТ
качества на предоставление муниципальной услуги
«Создание условий по организации досуга и обеспечение жителей
услугами организаций культуры
на базе ДЦ «Октябрь» Катав-Ивановского городского поселения

I. Общие положения

1. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению ДЦ «Октябрь» Катав-Ивановского городского поселения, финансируемого из средств бюджета городского поселения, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг в области культуры в рамках штатного расписания:

- организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных, выставочных мероприятий;
- обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов;
- осуществление кинопоказа;
- организация работы аттракционов.

2. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) Муниципальное учреждение культуры – ДЦ «Октябрь» Катав-Ивановского городского поселения

2) муниципальные услуги в области культуры – услуги в области культуры, оказываемые населению города (далее – потребителям услуг) органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств бюджета города;

3) потребители услуг – граждане Катав-Ивановского городского поселения (население городского поселения), имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

4) учреждение клубного типа – учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно-массовых мероприятий, организация студий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам и иная деятельность по организации досуга населения;

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в области культуры:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- 4) Налоговый кодекс Российской Федерации;
- 5) Закон РФ от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 6) Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 7) Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

8) Закон Челябинской области от 28.10.2004 г. № 296-ЗО «О деятельности в сфере культуры на территории Челябинской области»;

9) Постановление Коллегии Министерства культуры Челябинской области от 01.03.2005 г. № 1/2 «О временных показателях по отнесению к группам по оплате труда руководителей муниципальных учреждений культуры»;

10) Устав г. Катав-Ивановска;

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

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;

2) условия размещения и режим работы учреждения культуры;

3) наличие специального технического оснащения учреждения культуры;

4) укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;

5) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;

6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соответствием качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта;

7) наличие финансирования учреждения культуры.

5. Информационное обеспечение потребителей муниципальных услуг в области культуры:

5.1. Информация о деятельности муниципального учреждения культуры, порядок и правила предоставления муниципальных услуг в области культуры должны быть доступны населению города.

5.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

5.3. Муниципальные учреждения культуры обязаны довести до сведения потенциальных потребителей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

5.4. Информирование потенциальных потребителей услуг осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещения информации о муниципальных учреждениях культуры и предоставляемых ими услугах на официальном сайте Администрации Катав-Ивановского муниципального района;

3) размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Оповещение граждан о планируемых мероприятиях (анонс) должно быть осуществлено заранее;

4) размещения информации в каждом муниципальном учреждении культуры на стенде (уголке) потребителей услуг, содержащем сведения об услугах, требования к потребителям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, перечень платных услуг, настоящий Стандарт.

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

5.6. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

6. Контроль за деятельностью муниципального учреждения культуры:

6.1. Контроль за деятельностью муниципального учреждения культуры осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

6.2. Внутренний контроль проводится руководителем муниципального учреждения культуры и его заместителями в соответствии с внутренними документами, регламентирующими деятельность каждого учреждения. Выявленные недостатки по оказанию муниципальных услуг анализируются в каждом конкретном случае с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

6.3. Учредитель осуществляет внешний контроль за деятельностью муниципального учреждения культуры в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- 1) проверки состояния муниципального учреждения культуры;
- 2) проведения анализа основных показателей работы за определенный период;
- 3) проведения анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 4) проведения контрольных мероприятий по обращениям граждан и жалобам и принятию мер по ним.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

7. Ответственность за качество оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры:

7.1. Деятельность муниципального учреждения культуры по предоставлению муниципальных услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей услуг, непрерывное повышение качества услуг.

7.2. Руководитель муниципального учреждения культуры несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в рамках существующего финансирования.

7.3. Приказом руководителя муниципального учреждения культуры должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуг потребителям в соответствии с настоящим Стандартом.

7.4. Руководитель муниципального учреждения культуры обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

8. Финансирование учреждения культуры:

8.1. Финансирование учреждения культуры осуществляется за счет средств местного бюджета, а также за счет средств пожертвований, спонсорских средств со стороны организаций и частных лиц, доходов от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности.

II. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в области культуры

1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: создание условий по организации досуга и обеспечение жителей услугами организаций культуры на базе учреждения клубного типа (далее – культурно-досуговая услуга).

Содержание (предмет) услуги:

- 1) Организация и проведение различных по форме и тематике культурных мероприятий: праздников (национальных, государственных, традиционных, профессиональных, культурно-спортивных и др.), представлений, фестивалей, смотров, конкурсов, концертов, выставок, спектаклей, обрядов, вечеров, лекций, бесед, конференций, семинаров, игровых и развлекательных программ, балов, шоу-программ, дискотек, шествий, и др.
- 2) Организация работы клубных формирований: любительских творческих коллективов, кружков, студий, любительских объединений, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований.
- 3) Организация кино и видеопоказа.
- 4) Летняя площадка и организация отдыха детей.
- 5) Оказание организационно-творческой помощи в подготовке и проведении культурно-досуговых мероприятий.
- 6) Предоставление условий для самоорганизации населения.
- 7) Интернет-кафе.

Потребители услуги: население Катав-Ивановского городского поселения (граждане города).

Единица измерения – количество посетителей.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату, размер которой утверждается локальными актами учреждения в соответствии с действующим законодательством.

2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения клубного типа:

1) «Примерное положение о клубном формировании культурно-досугового учреждения» и «Примерное положение о государственном и муниципальном учреждении культуры клубного типа», одобренные решением коллегии Министерства культуры РФ от 29.05.2002 г. № 10;

2) Положение о «народном» («образцовом») самодеятельном коллективе Челябинской области, утвержденное приказом Министерства культуры Челябинской области от 30.01.2008 г. № 19;

3) Норматив минимального ресурсного обеспечения услуг культурно-досуговых учреждений клубного типа, утвержденный решением Коллегии Министерства культуры Челябинской области от 05.08.2008 г. № 2;

2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение клубного типа:

- 1) устав;
- 2) руководства, правила, методики, инструкции;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
- 4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области культурно-досуговых услуг;
- 5) приказы и распоряжения руководителя культурно-досугового учреждения.

В соответствии с действующим законодательством учреждениям клубного типа при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2. Устав учреждения клубного типа является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность.

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

В учреждении клубного типа используются следующие правовые акты:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) нормативные правовые акты органов местного самоуправления.

При оказании услуг в учреждении клубного типа используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 5) инструкции по электробезопасности.

Основными Положениями в учреждении клубного типа являются:

- 1) положения о клубных формированиях;
- 2) положение о структурных подразделениях;
- 3) положение о материальном стимулировании работников;
- 4) положение о представлении платных услуг;
- 5) положение о порядке проведения аттестации работников.

2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами учреждения клубного типа, входят:

- 1) технические паспорта (сервисные книжки) на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 3) инвентарные описи основных средств.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка и ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением клубного типа.

2.5. Государственные стандарты (в случае их принятия) и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы учреждения клубного типа.

2.6. В учреждениях клубного типа необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

3. Условия размещения и режим работы учреждения клубного типа:

3.1. Учреждения клубного типа и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания.

3.2. Режим работы учреждения клубного типа, в том числе в выходные и праздничные дни, устанавливается локальными актами учреждения по согласованию с учредителем с учетом потребностей населения и интенсивности его посещения. Время работы учреждения клубного типа не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

3.3. В здании учреждения клубного типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) специализированные залы;
- 2) фойе;
- 3) комнаты для проведения работы клубных формирований, любительских объединений;

- 4) иные помещения для организации культурно-досуговой деятельности;
- 5) административно-хозяйственные помещения;
- 6) санитарно-бытовые помещения.

Учреждения клубного типа могут быть обеспечены буфетом, подсобными помещениями.

3.4. Размеры помещений ДЦ «Октябрь» должны отвечать следующим требованиям:

- 1) площадь зрительного зала: на 1 место в зрительном зале – 0,65 кв.м.;
- 2) площадь комнат для работы кружков: на 1 человека – от 1,4 до 5,0 кв.м.;
- 3) площадь танцевального зала с эстрадой: на 1 человека – 1,1 кв.м.;
- 4) площадь помещения административного и обслуживающего персонала: на 1 посетителя – 0,03 кв.м. (комната площадью не менее 10 кв.м.);
- 5) туалеты: на 1 посетителя – 0,07 кв.м.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

4. Техническое оснащение учреждения клубного типа:

4.1. Каждое учреждение клубного типа должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг.

4.2. Учреждение клубного типа должно иметь следующее оборудование:

- 1) кресла (реличные стационарные или съемные);
- 2) столы рабочие;
- 3) стулья;
- 4) шкафы (стеллажи);
- 5) иная мебель.

4.3. Техническое оснащение специализированных залов должно включать:

- 1) комплекс звукоусилительной аппаратуры;
- 2) комплекс световой аппаратуры (световые эффекты для танцевального зала).

4.4. Для предоставления обязательных услуг учреждение клубного типа должно быть обеспечено:

1) аудиовизуальными средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации (цветной телевизор, видеомагнитофон или DVD-проигрыватель, видеокамера (цифровая), магнитофон или музыкальный центр, фотоаппарат (цифровой), проигрыватель, проектор для слайдов);

2) комплексом для кино- (видео-, DVD-) показа (кино- (видео-, DVD-) проектор, киноэкран);

- 3) фонотекой (компакт-диски, аудиокассеты);
- 4) фильмотекой (видеокассеты, слайды, DVD);
- 5) развивающими компьютерными программами и играми;
- 6) методическим фондом, включающим специализированные периодические издания, сборники сценариев;
- 7) одеждой сцены;
- 8) музыкальными инструментами, к которым относятся:

- комплект для оркестров народных инструментов (по необходимости);
- комплект для духового оркестра (по необходимости);
- комплект для инструментального ансамбля (по необходимости);
- баян, аккордеон, гармонь (по необходимости);
- рояль, пианино (по необходимости);
- 9) аттракционами (по необходимости);

10) копировально-множительной и компьютерной техникой (компьютеры, принтеры, сканер, ксерокс). Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах, в обязательном порядке должно быть лицензированным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

4.5. Учреждения клубного типа должны быть обеспечены телефонной связью и выходом в Интернет.

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

4.7. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы, а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

4.8. Морально и физически устаревшее оборудование, одежда сцены, сценические костюмы своевременно списываются по акту в соответствии с утвержденными учредителем нормами сроков эксплуатации специального оборудования.

5. Требования к обеспечению безопасности в учреждении:

5.1. В учреждении клубного типа должен осуществляться постоянный контроль за уровнем шума и температурного режима в помещениях.

5.2. Учреждение клубного типа должно иметь комплекс мероприятий, направленных на предотвращение чрезвычайных ситуаций (пожары, стихийные бедствия и др.) и обеспечение защиты материально-технических ресурсов.

5.3. Сотрудники учреждения клубного типа должны пройти подготовку по оказанию первой медицинской помощи. Аптечки для оказания первой медицинской помощи должны находиться на видном месте.

6. Укомплектованность учреждения клубного типа кадрами и их квалификация:

6.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

6.2. Предоставление культурно-досуговой услуги осуществляют следующие виды персонала:

1) творческий персонал (режиссеры, дирижеры, хормейстеры, балетмейстеры, концертмейстеры, звукорежиссеры, художники по свету и так далее);

2) административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора, художественный руководитель и так далее);

3) технические работники (мастер участка сцены, машинисты сцены, техники по обслуживанию электрооборудования, гардеробщики, сторожа и так далее).

6.3. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации творческих работников.

Специалисты учреждения клубного типа должны проходить аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников, утвержденным директором учреждения.

При присвоении либо подтверждении творческому коллективу звания «народный, образцовый коллектив любительского художественного творчества» прохождение руководителем коллектива повышения квалификации является обязательным.

7. Требования к объему оказываемых услуг:

7.1. Каждый гражданин имеет право на участие в культурной жизни, пользование учреждениями клубного типа, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

7.2. Основными причинами отказа в оказании культурно-досуговых услуг являются следующие:

1) отсутствие технических условий и возможностей для организации оказания услуг в учреждении;

2) форс-мажорные обстоятельства;

3) нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

4) нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

7.3. Культурно-досуговую услугу осуществляют учреждения клубного типа.

Целью деятельности учреждения клубного типа является создание благоприятных условий для организации культурного досуга и отдыха жителей Катав-Ивановского городского поселения.

Задачами являются:

- 1) создание и организация работы клубных формирований;
- 2) организация досуговой деятельности для различных возрастных и социальных групп населения;
- 3) концертно-гастрольная деятельность;
- 4) кинопоказ;
- 5) организация работы аттракционов.

8. Критерии оценки качества культурно-досуговой услуги:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями к ее предоставлению;

2) эффективность предоставления культурно-досуговой услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения мнений потребителей услуг.

8.1. Качественное предоставление культурно-досуговой услуги характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;
- 3) оптимальность использования ресурсов учреждения клубного типа;
- 4) удовлетворенность граждан города предоставлением культурно-досуговой услуги.
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере культурно-досуговой деятельности в соответствии с настоящим Стандартом.

9. Показатели, характеризующие качество оказываемой услуги:

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, ед. изм.
1.	Количество клубных формирований	Не менее 16
2.	Количество участников клубных формирований	Не менее 240
3.	Удельный вес населения участвующих в культурно-массовых мероприятиях, %	Не менее 25%
4.	Удельный вес населения участвующих в кинопросмотрах, %	Не менее 20%