



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТРЕХГОРНОГО
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 04.06.2013

№ 547

Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги «Услуга по культурно-досуговому обслуживанию населения города», оказываемой МККУК «ДК «Икар»

В соответствии с постановлением администрации города Трехгорного от 27.09.2011 № 1225 «Об утверждении нормативных правовых актов, необходимых для внедрения инструментов бюджетирования, ориентированного на результат», в целях повышения качества муниципальных услуг в области культуры, предоставляемых населению города Трехгорного, создания системы контроля за непосредственными результатами деятельности муниципальных учреждений культуры, руководствуясь Уставом города Трехгорного,

Администрация города Трехгорного ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Услуга по культурно-досуговому обслуживанию населения города», оказываемой МККУК «ДК «Икар» согласно приложению №1 к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в городской газете «Спектр».
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по образованию, спорту, культуре и социальной сфере И.А.Первухину.

Глава администрации города

Д.А. Забродин

СТАНДАРТ
качества муниципальной услуги
«Услуга по культурно-досуговому обслуживанию населения города»,
оказываемой МККУК “ДК “Икар”

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта: Муниципальное казенное клубное учреждение культуры “Дворец культуры “Икар”.

Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги «Услуга по культурно-досуговому обслуживанию населения города» (далее по тексту – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением администрации города Трехгорного Челябинской области от 27.09.2011 № 1225 «Об утверждении нормативных правовых актов, необходимых для внедрения инструментов бюджетирования, ориентированного на результат», Бюджетным кодексом РФ, Уставом города Трехгорного.

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Услуга по культурно-досуговому обслуживанию населения города», предоставляемую населению Трехгорного городского округа МККУК “ДК “Икар”, оказывающим данную муниципальную услугу (далее также – учреждение), включенную в Единый перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Трехгорного городского округа.

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Услуга по культурно-досуговому обслуживанию населения города», оказываемую МККУК “ДК “Икар”, финансируемую из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления данной услуги.

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) муниципальная услуга – «Услуга по культурно-досуговому обслуживанию населения города», оказываемая МККУК “ДК “Икар” в порядке, установленном действующим законодательством за счет средств бюджета города;

2) потребители услуг – граждане города Трехгорного (население города Трехгорного) и юридические лица, имеющие желание и возможность посетить (посещающие) МККУК “ДК “Икар”;

3) культурно-досуговая деятельность – совокупность разных видов деятельности по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления услуг в сфере свободного времени;

4) клубное формирование – добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и спортивно-техническим 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, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления МККУК “ДК “Икар” муниципальной услуги:

- 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 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 6) Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 7) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 8) «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 № 10;
- 9) Норматив минимального ресурсного обеспечения услуг культурно-досуговых учреждений клубного типа, утвержденный решением Коллегии Министерства культуры Челябинской области от 05.08.2008 № 2;
- 10) Закон Челябинской области от 28.10.2004 № 296-ЗО «О деятельности в сфере культуры на территории Челябинской области»;
- 11) Устав города Трехгорного;
- 12) Положение об организации работы в области культуры в Трехгорном городском округе, утвержденное решением Собрания депутатов г. Трехгорного от 30.11.2005 № 101;
- 13) другие действующие законодательные и иные нормативные документы.

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте (общий перечень факторов, влияющих на качество предоставления услуги):

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;
- 2) условия размещения и режим работы учреждения;
- 3) наличие специального технического оснащения учреждения;
- 4) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- 5) наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;
- 6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;

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

8) наличие финансирования учреждения.

II. Требования к качеству оказания МККУК “ДК “Икар” муниципальной услуги

1. Качество муниципальной услуги по культурно-досуговому обслуживанию населения города.

1.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: «Услуга по культурно-досуговому обслуживанию населения города».

Содержание (предмет) услуги:

– проведение различных по форме и тематике культурно-массовых мероприятий: праздников, представлений, смотров, фестивалей, конкурсов, концертов, концертных программ, вечеров, спектаклей, игровых развлекательных программ, цирковых и иных зрелищных программ, других форм досуговой деятельности, в том числе с участием профессиональных коллективов, исполнителей, авторов;

– оказание консультативной, методической и организационно-творческой помощи в подготовке и проведении культурно-досуговых мероприятий;

– создание и организация работы клубных формирований (в т.ч. спортивно-оздоровительных);

– предоставление гражданам дополнительных досуговых и сервисных услуг.

К клубным формированиям относятся:

1) коллективы, кружки и студии любительского художественного и технического творчества;

2) любительские объединения и клубы по интересам;

3) другие клубные формирования, соответствующие основным принципам и видам деятельности Учреждения.

Потребители услуги: физические, юридические лица Трехгорного городского округа.

Единица измерения – количество мероприятий, количество участников.

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

1.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

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

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

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

1.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

- 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 учреждения.

В соответствии с действующим законодательством учреждению при оказании услуги, регулируемой настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

1.2.2. Устав учреждения является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность.

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

Деятельность учреждения регулируется следующими правовыми актами:

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

При оказании услуг в учреждении используются следующие инструкции:

- 4) инструкции персонала (должностные инструкции);
- 5) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 6) инструкции по охране труда в учреждении;
- 7) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 8) инструкции по электробезопасности;
- 9) иные инструкции.

Основными положениями в учреждении являются:

- 10) положения о клубных формированиях;
- 11) положение о структурных подразделениях;
- 12) положение о материальном стимулировании работников;
- 13) положение о представлении платных услуг;
- 14) положение о порядке проведения аттестации работников;
- 15) положение об оказании услуг общественного питания;
- 16) иные положения.

1.2.4. В состав эксплуатационных документов учреждения, используемых при оказании услуги по культурно-досуговому обслуживанию населения города, 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;
- 4) иные эксплуатационные документы.

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.

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

1.2.6. В учреждении необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

1.3. Условия размещения и режим работы учреждения:

1.3.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

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

1.3.3. В здании учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) зрительные залы (либо специализированные залы);
- 2) фойе;
- 3) комнаты для проведения работы клубных формирований, любительских объединений;
- 4) иные помещения для организации досуговой деятельности;
- 5) административно-хозяйственные помещения;
- 6) санитарно-бытовые помещения (гардероб, санузел).

Учреждение может быть обеспечено кафе-баром, подсобными помещениями.

1.3.4. Размеры помещений учреждения должны отвечать следующим требованиям:

- 1) площадь зрительного зала: на 1 место в зрительном зале – 0,65 кв.м.;
- 2) площадь танцевального зала с эстрадой: на 1 человека – 1,1 кв.м.;

3) площадь помещения обслуживающего персонала: на 1 посетителя – 0,03 кв.м. (комната площадью не менее 10 кв.м.);

4) туалеты: на 1 посетителя – 0,07 кв.м.;

5) площадь помещения административного персонала: на одно рабочее место, оборудованное компьютером – 4,5 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.).

1.4. Техническое оснащение учреждения:

1.4.1. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

1.4.2. Учреждение должно иметь следующее оборудование:

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

1.4.3. Техническое оснащение зрительных (специализированных) залов должно включать:

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

1.4.4. Для предоставления муниципальной услуги учреждение 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 видеопоза (видеопроектор, киноэкран);

3) методическим фондом, включающим специализированные периодические издания, сборники сценариев;

4) одеждой сцены;

5) 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);

б) аттракционами (по необходимости);

7) 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.

1.4.5. Учреждение должно быть обеспечено телефонной связью и выходом в Интернет.

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

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

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

1.4.9. Требования к обеспечению безопасности в учреждении:

1) в учреждении должен осуществляться постоянный контроль уровня шума и температурного режима в помещениях;

2) учреждение должно иметь комплекс мероприятий, направленных на предотвращение чрезвычайных ситуаций (пожары, стихийные бедствия и др.) и обеспечение защиты материально-технических ресурсов;

3) сотрудники учреждения должны пройти подготовку по оказанию первой медицинской помощи. Аптечки для оказания первой медицинской помощи должны находиться у дежурного вахтера.

1.5. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация:

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

1.5.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие виды персонала:

1) творческий персонал (руководители коллективов, балетмейстеры, концертмейстеры, звукорежиссеры, художники по свету и так далее);

2) административно-управленческий персонал (директор, заместители директора, руководители отделов и секторов и так далее);

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

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

Специалисты учреждения должны проходить аттестацию в порядке, установленном Положением о порядке проведения аттестации работников, утвержденным директором учреждения. Наряду с соответствующей квалификацией все сотрудники должны обладать высокими морально-

этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

При оказании муниципальной услуги сотрудники должны проявлять к получателям услуги чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние. Персонал (в т.ч. технический) ни при каких обстоятельствах не должен грубить посетителям учреждения, применять к ним меры принуждения и насилия.

Сведения личного характера о получателях муниципальных услуг, ставшие известными сотрудникам учреждения при оказании муниципальных услуг, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

1.6. Требование к технологии оказания муниципальной услуги.

1.6.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование услугами учреждения, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.6.2. Основными причинами отказа в оказании услуги по культурно-досуговому обслуживанию населения города являются следующие:

- 1) отсутствие технических условий и возможностей для организации оказания услуг в учреждении;
- 2) форс-мажорные обстоятельства;
- 3) нахождение пользователя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- 4) нахождение пользователя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность);
- 5) нарушение пользователем услуги правил поведения в Учреждении.

1.6.3. Оказание услуги учреждением населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующей услуге.

Оказание услуги по культурно-досуговому обслуживанию населения города предусматривает обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

1.6.4. Пользователь услуги имеет право:

- на бесплатное получение информации об оказываемой услуге;

– участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых учреждением, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

– пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг, утвержденным локальным актом учреждения в соответствии с действующим законодательством;

– осуществлять иные права, предусмотренные уставом учреждения.

Досуговые помещения учреждения должны обеспечивать комфортные условия для получателя услуги, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство клиента.

Результатом предоставления муниципальной услуги является полное удовлетворение нужд получателя муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта.

1.7. Информационное сопровождение деятельности учреждения

1.7.1. Информация о деятельности МККУК “ДК “Икар”, порядок и правила предоставления муниципальных услуг в области культуры должны быть доступны населению города.

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

1.7.3. МККУК “ДК “Икар” обязан довести до сведения потенциальных потребителей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

1.7.4. Информирование потенциальных потребителей услуги осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещения информации о МККУК “ДК “Икар” и предоставляемой им услуге в городской сети Интернет на отраслевом разделе «Культура» официального сайта Администрации города Трехгорного;

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 самом учреждении 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.

1.7.5. Потребитель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей ее компетентный выбор.

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

1.8. Контроль за деятельностью МККУК-“ДК “Икар”:

1.8.1. Контроль за деятельностью МККУК “ДК “Икар” осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль проводится руководителем МККУК “ДК “Икар”, его заместителями, руководителями отделов в соответствии с внутренними документами, регламентирующими деятельность учреждения. Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются в каждом конкретном случае с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, к привлечению к дисциплинарной или административной ответственности (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

1.8.3. Муниципальное казенное учреждение “Управление культуры” (начальник, специалисты) осуществляет внешний контроль за деятельностью МККУК “ДК “Икар” в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- 1) проверки состояния учреждения;
- 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 к ответственности по выявленным нарушениям;
- 4) проведения контрольных мероприятий по обращениям граждан и жалобам и принятию мер по ним.

Плановые контрольные мероприятия проводятся МКУ “Управление культуры” ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

1.9. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги, предоставляемой МККУК “ДК “Икар”:

1.9.1. Деятельность МККУК “ДК “Икар” по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей услуг, непрерывное повышение качества услуги.

1.9.2. Руководитель МККУК “ДК “Икар” несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

1.9.3. Приказом руководителя МККУК “ДК “Икар” в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги потребителям в соответствии с настоящим Стандартом.

1.9.4. Руководитель МККУК “ДК “Икар” 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 услуги и контроль качества предоставляемой услуги;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль над соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества муниципальной услуги по культурно-досуговому обслуживанию населения города и их значимость.

№ п/п	Критерии качества	Ед.изм.	Нормативное значение критерия	Значимость критерия стандарта качества в общей оценке, %
1.	Динамика количества проведенных мероприятий к предыдущему отчетному году	%	не менее 0,1	30
2.	Динамика количества посетителей к предыдущему отчетному году	%	не менее 0,1	30
3.	Динамика количества клубных формирований к предыдущему отчетному периоду	%	не менее 0,1	25
4.	Динамика количества участников клубных формирований к предыдущему отчетному периоду	%	не менее 0,1	15