

Стандарт (требования к качеству)
предоставления муниципальной услуги «Организация мероприятий» Муниципального
бюджетного учреждения культуры «Районное межпоселенческое централизованное
клубное объединение» Нанайского муниципального района Хабаровского края

1. Общие положения

1.1 Разработчик Стандарта (требования к качеству) предоставления муниципальной услуги «Организация мероприятий» (далее - Стандарт) - муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное межпоселенческое централизованное клубное объединение» Нанайского муниципального района Хабаровского края (далее - МБУК «РМЦКО»).

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация мероприятий» (далее - муниципальная Услуга), предоставляемую населению Нанайского муниципального района культурно-досуговыми учреждениями - структурными подразделениями МБУК «РМЦКО» (Межпоселенческим центром культуры и досуга Межпоселенческим центром нанайской культуры и Домами культуры сельских поселений) (далее - Учреждение).

1.3. Стандарт устанавливает требования к объему и качеству услуг (определяет ее содержание, форму, порядок и условия предоставления, основные показатели оценки качества) в области культуры и искусства, финансируемых из бюджета Нанайского муниципального района.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.1. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Трудовым кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- Федеральным законом № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах» от 06.01.1999 г.;
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 г. № 1063-р «О социальных нормах и нормативах»;
- постановлением администрации Нанайского муниципального района от 08.09.2015 года № 798 «Об утверждении Порядка формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями Нанайского муниципального района».

3. Основные факторы качества, используемые в Стандарте муниципальной Услуги, сведения, содержание и формы предоставления муниципальной Услуги.

3.1. В соответствии с требованиями действующего законодательства, для обеспечения необходимого качества Услуги, должны соблюдаться следующие основные условия, регламентирующие деятельность Учреждения:

- наличие документации и ее соответствие нормам действующего законодательства;

-деятельность учреждения культуры образуется за счет: поступлений денежных средств от учредителя, доходов от платных форм культурной деятельности, платежей за оказание услуг по договорам с юридическими и физическими лицами и других доходов и поступлений в соответствии с законодательством Российской Федерации;

-укомплектованность учреждения специалистами необходимой квалификации;

-наличие материально-технических ресурсов.

3.2. Цель оказания муниципальной Услуги:

-содействие организации культурного досуга населения, развитию и самореализации личности, творческой активности населения;

-сохранение и развитие народно-художественной культуры;

-приобщение населения к национальным традициям и обычаям;

- методическое обеспечение деятельности.

3.3. Сведения о муниципальной Услуге:

-полное наименование: «Организация мероприятий».

3.4. Содержание муниципальной Услуги:

-организация и проведение районных фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и ярмарок декоративно-прикладного творчества и других форм показа результатов творческой деятельности жителей Нанайского муниципального района;

-организация концертной деятельности любительских коллективов и исполнителей на территории Нанайского муниципального района;

-проведение массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с традициями России и Хабаровского края;

-проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, других форм просветительской деятельности;

-сбор, обработка статистической, аналитической и иной информации по функционированию и развитию сети учреждений культуры;

-методическое и информационное обеспечение деятельности учреждений культуры.

3.5. Единица измерения объемных показателей муниципальной Услуги:

-количество культурно-досуговых мероприятий - ед.;

-количество посетителей культурно-досуговых мероприятий – чел.;

-посещение платных мероприятий – чел.

3.6. Получатели муниципальной Услуги:

-население Нанайского муниципального района;

- физические и юридические лица, общественные организации;

-граждане Российской Федерации; иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Нанайского муниципального района (далее - получатели).

3.7. Организация культурно-досуговых услуг должна обеспечиваться своевременной информацией об их проведении, ценовой доступностью и возможностью их посещения всеми желающими.

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 культурно-досуговыми учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

3.8. Поставщик муниципальной Услуги:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное межпоселенческое централизованное клубное объединение» Нанайского муниципального района.

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

4. Требования, обеспечивающие качество и доступность муниципальной Услуги для ее получателей.

4.1. Учреждение должно обеспечивать доступность муниципальной Услуги для получателя. Доступность и организация мероприятий обеспечивается следующими факторами:

- пространственная доступность Учреждения – удобное местоположение на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений. Использование специальных визуальных ориентиров;

- режим работы, позволяющий беспрепятственно посещать Учреждение работающему населению, учащимся.

4.2. Выходной день Учреждения не должен совпадать с выходным днем работающего населения, учащихся.

4.3. Требования к Учреждению:

- наличие Устава культурно-досугового учреждения, который является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждений, предоставляющих данную услугу, и в обязательном порядке должен включать в себя следующие сведения: наименование и местоположение, юридический статус; правоспособность Учреждения; цели и предмет деятельности Учреждения; права и обязанности Учреждения, его ответственность; порядок управления Учреждением, имущество и финансы Учреждения; организация, оплата и дисциплина труда; порядок его создания, деятельности, реорганизации и ликвидации;

- наличие правил, инструкций, методик, положений (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы культурно-досуговых учреждений).

В практической деятельности при оказании Услуг культурно-досуговые учреждения используют следующие основные руководства и правила: правила внутреннего трудового распорядка; санитарные правила и нормы (СанПиН 2.4.4.1251-03); распоряжения и приказы отдела культуры и администрации Нанайского муниципального района, локальные правовые акты Учреждения и иные руководства в области культуры.

При оказании Услуги в области культуры используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования Учреждения (паспорта техники); инструкции персонала Учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в Учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в помещении Учреждения. Учреждения должны быть обеспечены первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности культурно-досуговых учреждений используются:

- положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность культурно-досуговых учреждений.

- наличие прочих документов, характеризующих правила внутреннего распорядка деятельности Учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, и т.д.

- наличие эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру, которые 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, ремонт и

метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с культурно-досуговым учреждением.

4.4. Требования к материально-техническому обеспечению.

Структурные подразделения МБУК «РМЦКО» должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, в пределах территориальной доступности для населения.

Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей культурно-досуговых услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

Здания учреждений культуры должны быть оборудованы автоматическими системами пожарной сигнализации.

В здании учреждения культурно-досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

- зрительные залы;
- фойе;
- репетиционные помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения;
- технические помещения.

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 температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Культурно-досуговое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающем надлежащее качество предоставляемых Услуг соответствующих видов.

В зависимости от типа культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

- 1) в зрительных залах:
 - а) световое оборудование;
 - б) звуковое оборудование;
 - в) систему приточно-вытяжной вентиляции;
- 2) в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:
 - а) систему освещения;
 - б) систему отопления
- 3) в технических помещениях:
 - а) микшерские пульта;
 - б) щиты управления электроснабжением;
- 4) и иное оснащение в зависимости от вида деятельности культурно-досугового учреждения.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой. Состояние электрического оборудования в культурно-досуговых учреждениях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

4.5. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной Услуги.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом.

Предоставление Услуги осуществляют следующие виды персонала:

- творческий персонал (художественный руководитель, культорганизаторы, заведующий отделом культурно-досуговой деятельности, заведующий организационно-методическим отделом, режиссёры, методисты, хормейстер, хореограф, руководитель кружка, аккомпаниатор);
- административно-управленческий персонал (директор, зам. директора, завхоз и т.д.);
- технические работники (сторож, рабочий, уборщик служебных помещений, истопник, водитель).

Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

Творческие работники культурно-досуговых учреждений Нанайского муниципального района раз в три года проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанным отделом культуры администрации Нанайского муниципального района. По результатам аттестации творческих и руководящих работников принимается решение о соответствии данных работников занимаемым должностям.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуг работники Учреждения должны проявлять к получателям услуги гуманность и доброжелательность.

4.6. Требования к информационному обеспечению получателей Услуги.

Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых учреждений, порядка и правил предоставления культурно-досуговой услуги должно быть доступно населению Нанайского муниципального района. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет;
- информационных стендов, размещаемых в каждом культурно-досуговом учреждении;
- тематических публикаций;

Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлено путем размещения информации на афишах, в средствах массовой информации, на официальном сайте администрации Нанайского муниципального района в сети Интернет. Информация должна быть размещена заранее;

В каждом культурно-досуговом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт;

Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год;

Сотрудники Учреждения во время работы Учреждения в случае личного общения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной Услуге.

Сотрудники Учреждения во время работы Учреждения в случае обращения потребителей по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной Услуге.

4.7. Показатели, характеризующие качество муниципальной Услуги «Организация мероприятий»

№	Наименование показателя	Единица измерения	Формула расчета
1.	Индекс удовлетворенности населения района качеством и доступностью предоставляемых культурно - досуговых услуг	%	$O_y / O * 100$, где O_y – число опрошенных , удовлетворенных качеством и доступностью услуг учреждения O – общее число опрошенных
2.	Увеличение числа детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях, в общем числе детей, проживающих на территории муниципального района до 17 лет	%	$Y = D_y / D_{общ.}$, где Y – увеличение числа детей; D_y – дети привлекаемые к участию; $D_{общ.}$ – общее число детей, проживающих на территории муниципального района до 17 лет
3.	Доля культурно - досуговых мероприятий для детей до 14 лет включительно в общем количестве мероприятий	%	$D_{к.д.} = K_{к.д.} / K_{общ.}$, где $D_{к.д.}$ – доля культурно - досуговых мероприятий для детей до 14 лет включительно в общем количестве мероприятий; $K_{к.д.}$ – количество культурно - досуговых мероприятий для детей до 14 лет включительно; $K_{общ.}$ – общее количество культурно - досуговых мероприятий
4.	Доля клубных специалистов с высшим профессиональным образованием от общего числа специалистов	%	$O = V / K$, где O – уровень образования специалистов; V – количество специалистов, имеющих высшее образование; K – общее количество специалистов

5.	Удельные вес населения, участвующего в платных культурно - досуговых мероприятиях, проводимых муниципальными учреждениями культуры	%	$V_{уд.} = \frac{N_{уч.}}{N_{общ.р.}}$, где V уд. – удельный вес населения; N уч. – население, участвующее в платных мероприятиях; N общ. р. – общее население района
6.	Общий охват работников клубных учреждений оказанием консультативно - методическими мероприятиями, в том числе руководителей и специалистов клубных учреждений	чел.	
7.	Количество разработанных методических, аналитических и информационных материалов по различным аспектам	ед.	

5. Требования к результату оказания муниципальной Услуги, порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества.

5.1. Критерии оценки качества Услуг:

полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Качественное оказание Услуг в сфере культуры должно:

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения района;

2) способствовать поднятию жизненного тонуса населения; содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций; развитию творческих начал у населения; повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

5.2. Основания для отказа и приостановления оказания муниципальной Услуги:

-внезапно возникшая аварийная ситуация в Учреждении (приостановление оказания Услуги осуществляется до устранения обстоятельств, явившихся основанием для приостановления оказания Услуги);

-не предъявление получателем приглашения на массовое мероприятие;

-нахождение получателя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

-нахождение получателя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);

-обращение за получением Услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения;

-несоблюдение получателем правил пользования учреждением культуры.

5.3. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание муниципальной Услуги.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями Услуг могут направляться как непосредственно в культурно-досуговое учреждение, так и в отдел культуры администрации Нанайского муниципального района.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление Услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения (директором МБУК «РМЦКО»), или начальником отдела культуры администрации Нанайского муниципального района в 30-дневный срок, а их заявителю дается ответ о принятых мерах в письменной форме. При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарного воздействия.

Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. Контроль за соблюдением Стандарта оказания муниципальной Услуги.

Ответственность за нарушение требований Стандарта.

6.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления муниципальных Услуг, описываемых в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления Услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности Учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию культурно-досуговых услуг анализируются по каждому сотруднику культурно-досугового учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении Услуг).

Внешний контроль за деятельностью Учреждения по оказанию муниципальной Услуги осуществляется начальником отдела культуры администрации Нанайского муниципального района и другими контролирующими органами путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в отдел культуры администрации Нанайского муниципального района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов к дисциплинарной ответственности;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений культурно-досугового учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом культуры администрации Нанайского муниципального района ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество Услуг.

6.2. Ответственность за качество оказания Услуги.

Работа культурно-досуговых учреждений по предоставлению Услуг по организации досуга населения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества Услуг.

Руководитель культурно-досугового учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя культурно-досугового учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание Услуги получателям Услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель культурно-досугового учреждения 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 качества;
 - 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуг и настоящего Стандарта.
-