

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ
И ИСКУССТВА "ПОКАЗ КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ"

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Стандарт качества является нормативным правовым актом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги "Показ концертов и концертных программ": сроков, объемов, формы и содержания, результатов муниципальной услуги, особенностей процесса предоставления муниципальной услуги "Показ концертов и концертных программ" (далее именуемый - Стандарт).

2. Разработчик Стандарта: муниципальное учреждение "Управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска", муниципальное бюджетное учреждение культуры: "Городской центр культуры".

3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на муниципальные учреждения муниципального образования город Норильск, оказывающие услугу в области культуры и искусства по показу концертов и концертных программ, в соответствии с муниципальным заданием (далее именуемые - исполнитель услуг или учреждения).

4. Термины, определения и сокращения:

- услуга по показу концертов и концертных программ - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в организации досуга и отдыха в рамках работы учреждения;

- потребитель - физическое или юридическое лицо, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках предоставляемой услуги;

- показ концерта - публичное исполнение и (или) показ музыкальных произведений зрителям в соответствии со сценарием (концертная программа и другое) с помощью различных форм сценического искусства;

- качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя при организации показа концертов и концертных программ, при условии соблюдения требований к условиям оказания услуги, соответствия ожиданиям потребителя;

- фактор качества услуги - причины, определяющие качество оказания услуги по созданию условий для организации показа концертов и концертных программ;

- система индикаторов качества услуги - комплекс ориентирующих количественных показателей, сопоставительный анализ фактических и нормативных значений которых позволяет сделать вывод о качестве услуги по созданию условий для показа концертов и концертных программ.

5. Целями оказания муниципальной услуги:

- удовлетворение духовных потребностей населения муниципального образования город Норильск в области музыкального искусства;

- формирование духовной культуры населения муниципального образования город Норильск;

- пропаганда достижений русского и зарубежного классического музыкального наследия в муниципальном образовании город Норильск;

- сохранение и развитие общемировых и национальных культурных ценностей, приобщение к ним зрительской аудитории муниципального образования город Норильск;

- содействие в сохранении единого культурного пространства муниципального образования город Норильск.

6. Услуга по показу концертов и концертных программ предоставляется на стационаре.

7. Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

7.1. Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, специальных нормативных правовых актов и стандартов.

8. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Федеральный закон от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

- Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";

- Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 N 1904 "О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

- Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 N 1010 "О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

- Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

- ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);

- Правила противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 N 390 "О противопожарном режиме";
- Закон Красноярского края от 28.06.2007 N 2-190 "О культуре";
- Устав муниципального образования город Норильск;
- устав МБУК "Городской центр культуры";
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования город Норильск.

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

1. Качество услуги, предоставляемой организацией, оказывающей услугу в области культуры и искусства.

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование: "Показ концертов и концертных программ".

1.1.2. Содержание услуги:

а) показ концертов и концертных программ.

1.1.3. Единица измерения:

а) число зрителей.

1.1.4. Получатель услуги: физические лица.

Услуги предоставляются населению на бесплатной основе (за счет средств бюджета муниципального образования город Норильск) и на платной основе (за счет средств потребителей).

1.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг:

- устав;

- штатное расписание;

- правила внутреннего распорядка;

- должностные инструкции работников исполнителя;

- положение о порядке оказания платных услуг;

- документы, регулирующие охрану труда, технику безопасности, пожарную безопасность;

- государственные стандарты и настоящий стандарт качества услуг как нормативная основа практической работы исполнителя услуги.

III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

3.1. Описание основных процедур оказания муниципальной услуги:

- информирование населения об организации культурно-досугового мероприятия;

- проведение культурно-досугового мероприятия.

3.2. Для получения муниципальной услуги потребителю необходимо совершить следующие действия:

- для получения доступа к услуге (работе) потребителю необходимо лично явиться по месту проведения культурно-массового мероприятия;

- в случае свободного входа на культурно-досуговое мероприятие предъявления документов не требуется.

Оказание услуги носит массовый характер и не требует от потребителей

подготовки специальных документов (письменных заявлений).

3.3. Требования к доступности муниципальных услуг для ее получателей:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Городской центр культуры" (МБУК "ГЦК"):

Режим работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 09.00 до 23.00.

Адрес: 663318, Норильск, ул. Орджоникидзе, д. 15.

Электронный адрес: gck.sekretar@mail.ru.

Телефон для справок: (3919) 22-08-30.

3.4. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Оказание услуги может быть приостановлено учреждением культуры в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- отсутствие пригласительного билета или бланка строгой отчетности установленного образца, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения;

- противоправные и общественно опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу учреждения культуры и другим получателям муниципальной услуги.

Пользователь, причинивший ущерб учреждению культуры, может быть лишен права на получение муниципальной услуги до момента устранения им нарушения и компенсации нанесенного ущерба;

- для отдельного зрителя - отсутствие свободных мест в зрительном зале, а также установленные возрастные ограничения. Администрация МБУК "ГЦК" в случае отсутствия свободных мест в зрительном зале вправе поставить зрителя на очередь на посещение повторного или аналогичного мероприятия.

IV. ТРЕБОВАНИЯ К СРОКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТЫ)

Сроки предоставления муниципальной услуги устанавливаются планами работы учреждения (ежегодным и ежемесячным), а также плановой работой управления по делам культуры и искусства Администрации города Норильска.

Время ожидания в очереди для получения информации о процедуре оказания муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

V. ТРЕБОВАНИЕ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Учреждения культуры, предоставляющие услугу по показу концертов, концертных программ, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, в пределах территориальной доступности для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение) и обеспечивать комфортное пребывание.

Вход в помещения, в которых предоставляется услуга, и передвижение по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуги и предоставление услуг получателям в соответствии с санитарно-эпидемиологическими, пожарными требованиями, строительными нормами.

Режим работы учреждения культуры определяется уставом учреждения и другими локальными актами.

В здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу в сфере культуры и искусства, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- сцена;
- зрительный зал;
- зона приема зрителей, включающая помещения для заказа и оплаты муниципальных услуг, справочно-информационную зону, гардеробы;
- туалетные комнаты;
- репетиционные помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения: костюмерные и т.п.;
- технические помещения: складские помещения;
- иные помещения, необходимые для обеспечения муниципальной услуги.

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

Здания учреждений культуры должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

Техническое оснащение учреждений культуры:

Основным техническим оснащением учреждений культуры в соответствии с реализуемыми планами работы учреждения являются:

- 1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;
- 2) компьютерная техника;
- 3) аудио- и видеоаппаратура;
- 4) иное оснащение.

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

Неисправное специальное оборудование, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Оборудование, инструменты, аппаратура, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

VI. ТРЕБОВАНИЕ К ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Информация о работе исполнителя услуг, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

6.1. Исполнитель услуг обязан 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.

6.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об исполнителе услуг, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, в средствах массовой информации;
- рекламной деятельности исполнителя услуг.

Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

6.3. В фойе учреждения должна размещаться информация, содержащая сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования услугами, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, текст настоящего Стандарта.

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

VII. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГ

7.1. Контроль за деятельностью исполнителя услуг осуществляется посредством внутреннего и внешнего контроля.

7.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем исполнителя услуг, а также его заместителями.

7.3. Выявленные недостатки в сфере оказания муниципальных услуг анализируются, принимаются меры по их устранению.

7.4. Внешний контроль за деятельностью исполнителя услуг в части соблюдения Стандарта качества муниципальной услуги осуществляет управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска (далее - ответственное структурное подразделение).

7.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ответственным

структурным подразделением ежегодно, внеплановые - при поступлении жалоб на качество предоставленных услуг.

7.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

- готовит акт проверки организации исполнителя услуг, в котором отражаются нарушения Стандарта, необходимость устранения выявленных нарушений и привлечение виновных к ответственности в соответствии с настоящим Стандартом;

- обеспечивает привлечение к ответственности исполнителя услуг, допустившего нарушение требований Стандарта.

7.7. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться получателем услуг как непосредственно исполнителю услуг, так и в ответственное структурное подразделение, а также в Администрацию города Норильска.

Жалобы и заявление на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем исполнителя услуг либо начальником ответственного структурного подразделения в 30-дневный срок, а заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопроса выносится на заседание экспертной комиссии при ответственном структурном подразделении.

7.8. В случае подтверждения факта некачественного предоставления услуги к исполнителю услуг и его руководителю применяются меры воздействия в соответствии с действующим законодательством.

VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

8.1. Руководитель исполнителя услуг несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности организации в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

8.2. Руководитель исполнителя услуг назначает ответственных лиц за качественное предоставление оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

8.3. Руководитель исполнителя услуг обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников организации;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

IX. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

9.1. Критериями оценки качества услуг являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными

требованиями ее предоставления и настоящим Стандартом;

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

9.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- удовлетворенность получателей услуг деятельностью исполнителя услуг;

- соблюдение исполнителем услуг требований настоящего Стандарта;

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуг;

- полнота предоставления услуг в соответствии с муниципальным заданием.

Х. СИСТЕМА ИНДИКАТОРОВ (ХАРАКТЕРИСТИК) КАЧЕСТВА УСЛУГИ

N п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Ед. изм.	Значение индикатора
1	Количество культурно-досуговых мероприятий	Согласно статистическим данным	шт.	не менее 4 шт.
2	Количество жалоб получателей на качество оказания муниципальной услуги	Кол-во жалоб на качество услуги в отчетном периоде / кол-во получателей муниципальной услуги в отчетном году	%	не более 0,5