

Стандарт
качества оказания муниципальной услуги
по организации досуга и обеспечению населения услугами
учреждений культуры клубного типа

1. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги по организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа, (далее — Стандарт): администрация Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения).

1.2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услугу по организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа, оказываемую культурно-досуговыми учреждениями Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения): Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дом культуры Речники» Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения), филиалами №№ 4,5 муниципального казенного учреждения культуры «Городской культурно-библиотечный центр» Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) (далее Учреждения), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения), и устанавливает основные требования, определяющие качество оказания услуги.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:
учреждения культуры клубного типа – культурно-досуговые учреждения, предназначенные для организации досуга населения;
посетители учреждения культуры клубного типа – население муниципального образования «город Усть-Кут»;
организация досуга и обеспечение населения услугами учреждений культуры клубного типа – обеспечение работы коллективов, студий и кружков художественного творчества; проведение культурно-массовых мероприятий, спектаклей, концертов; оказание разнообразных дополнительных услуг социально-культурного характера населению с учетом его запросов и потребностей.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги по организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Закон РФ от 09.10.1992 г. № 3612 - 1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- 3) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 4) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996. № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- 5) Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 г. № 736);

В соответствии с действующим законодательством Учреждению при оказании услуги, регулируемой настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги по организации досуга и обеспечения жителей услугами Учреждений культуры клубного типа:

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- 2) условия размещения и режим работы;
- 3) наличие специального технического оснащения;

- 4) укомплектованность специалистами и уровень их квалификации;
- 5) наличие требований к технологии оказания услуги;
- 6) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения культуры, порядка и правил оказания услуги;
- 7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемой услуги согласно требованиям настоящего Стандарта.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги по организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа

2. Качество услуг по организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа.

2.1. Сведения об услуге:

2.1.1. Наименование услуги: организация досуга и обеспечение населения услугами учреждений культуры клубного типа.

Содержание услуги:

- 1) Создание и организация работы любительских творческих коллективов, кружков, студий, любительских объединений и клубов по интересам различной направленности,
- 2) проведение различных по форме и тематике культурно-массовых мероприятий: праздников, представлений, смотров, фестивалей, конкурсов, выставок, вечеров, спектаклей, игровых развлекательных программ и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;
- 3) проведение спектаклей, концертов и других театрально-зрелищных и выставочных мероприятий, в том числе с участием профессиональных коллективов, исполнителей и авторов;
- 4) организация работы лекториев, курсов по различным отраслям знаний, других форм просветительской деятельности, в том числе и на абонементной основе;
- 5) оказание консультативной, методической и организационно-творческой помощи в подготовке и проведении культурно-массовых мероприятий;
- 6) изучение, обобщение и распространение опыта культурно-массовой, культурно-воспитательной, культурно-зрелищной работы Учреждения;
- 7) осуществление справочной, информационной, и рекламно-маркетинговой деятельности;
- 8) организация кино и видео — обслуживания;
- 9) предоставление гражданам дополнительных досуговых и сервисных услуг.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с перечнем платных услуг, утвержденных приказом руководителя учреждения.

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

- 1) проведение концертов, новогодних утренников, представлений, спектаклей, культурно-массовых мероприятий с участием народных коллективов, взрослых и детских дискотек, корпоративных вечеров;
- 2) оказание услуги социально-культурного характера с привлечением творческих коллективов;
- 3) оказание услуги социально-культурного характера без привлечения творческих коллективов;
- 4) обучение в кружках разных жанров;
- 5) прокат костюмов, музыкальных инструментов и реквизита.

Получатели услуги:

население муниципального образования «город Усть-Кут,
единицы измерения: количество посетителей.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- 1) Устав;
- 2) Руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- 3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру

Учреждения;

4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты по организации досуга и обеспечения населения услугами учреждений культуры клубного типа;

5) приказы руководителя Учреждения.

2.2.2. Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения, и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) цели и предмет деятельности Учреждения;
- 3) правоспособность Учреждения;
- 4) права и обязанности Учреждения, его ответственность;
- 5) управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;
- 6) организация, оплата и дисциплина труда;
- 7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) трудовые коллективные договоры;
- 3) распоряжения администрации муниципального образования «город Усть-Кут»;

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

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

Основными Положениями в Учреждении являются:

- 1) положения о представлении платных услуг;
- 2) положения по аттестации работников.
- 3) положение по оплате труда

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги по созданию условий для организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа, входят:

1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

2) инвентарные описи основных средств;

3) положение об оплате труда

2.2.5. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания 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 Учреждением.

2.2.6. Государственные (в случае их принятия) и настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы Учреждения.

2.2.7. В Учреждениях следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

2.3. Условия размещения и режим работы Учреждений.

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу по организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа, должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещении, территориально доступным для населения, обеспеченного средствами коммунально-бытового обслуживания, свободными подходами и подъездами для транспорта. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.3.2. Режим работы Учреждения, оказывающего услугу по организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа определяются локальными актами Учреждения: приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка. Режим работы устанавливается с 07.00 до 23.00, выходной день – понедельник. Допускаются работы в выходные и праздничные дни.

2.3.3. В здании Учреждения клубного типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения;
 - а) зрительные залы со сценой;
 - б) танцевальные залы;
 - в) комнаты для занятий коллективов и кружков
- 2) дополнительные помещения;
 - а) гардероб;
 - б) кабинеты для работников;
 - в) касса;
- 3) технические помещения;
 - а) туалеты.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищенными 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.).

2.4. Техническое оснащение Учреждений.

2.4.1. Учреждения должны быть оснащены специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов:

- звуковое оборудование;
- световое оборудование;
- видеопроектное оборудование;
- столы, стулья, микшерные пульта.

2.4.2. 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 учреждениях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование оборудования должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

2.5. Укомплектованность кадрами и их квалификация.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом творческих работников и вспомогательного персонала:

- творческого персонала (балетмейстеров, хормейстеров, концертмейстеров, режиссеров, художников-постановщиков, художественных руководителей, руководителей кружков, методистов, культурорганизаторов);

- вспомогательного персонала (кассиров, контролеров, звукооператоров, техников по звуку, аккомпаниаторов, художников)

- административно-управленческого персонала (директор, заместитель директора и заведующие филиалами, начальники по хозяйственной части, заведующие отделами, секторами и кабинетами и так далее);

- персонала, занятого на содержание помещений (уборщиков, рабочих, дворников, гардеробщиков, сторожей, вахтеров, электриков, сантехников).

2.5.2. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Творческие работники на постоянной основе должны повышать уровень квалификации. Все специалисты должны иметь высшее профессиональное образование, среднее профессиональное или стаж работы по специальности не менее 3 лет.

У специалистов каждой категории должны быть инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Специалисты один раз в пять лет должны повышать квалификацию по любой из установленных форм. На основании Положения о проведении аттестации работники Учреждения проходят аттестацию, по результатам которой устанавливается квалификационная категория.

2.5.3. Сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности, руководствоваться в работе принципами справедливости, объективности, доброжелательности.

2.6. Требования к технологии оказания услуги по организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа.

2.6.1. 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 Учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

2.6.2. Основными причинами отказа в оказании услуги и обеспечения жителей услугами учреждений культуры клубного типа являются следующие:

- 1) нахождение получателя услуги в соответствии алкогольного, наркотического опьянения;

- 2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность).

2.6.3. Видами деятельности Учреждения являются:

- 1) создание и организация работы любительских творческих коллективов, кружков, студий, любительских объединений, клубов по интересам различной направленности;

- 2) проведение различных по форме и тематике культурно-массовых мероприятий: праздников, представлений, смотров, фестивалей, конкурсов, выставок, вечеров,

спектаклей, игровых развлекательных программ и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;

3) проведение спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов;

4) организация работы лекториев, курсов по различным отраслям знаний, других форм просветительской деятельности, в том числе и на абонементской основе;

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

6) изучение, обобщение и распространение опыта культурно-массовой, культурно-воспитательной, культурно-зрелищной работы Учреждения;

7) осуществление справочной, информационной и рекламно-маркетинговой деятельности;

8) организация кино- и видео- обслуживания населения;

9) предоставление дополнительных досуговых и сервисных услуг.

2.6.4. Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов через кассу учреждения или по договору оказания услуг) или свободным для получателей услуги.

2.6.5. При оказании услуги по обеспечению жителей занятостью в творческих самодеятельных коллективах, студиях, клубах основанием их принятия в состав коллективов, студий, клубов может быть заявление в письменной или устной форме. Учет участников производится путем ведения журнала учета определенного коллектива.

Оплата услуги по обеспечению жителей занятостью в творческих самодеятельных коллективах, студиях, клубах определяется Положением о платных услугах, утвержденных постановлением администрации «город Усть-Кут».

2.6.6. Качественное оказание муниципальной услуги должно:

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения);

2) способствовать:

а) формированию позитивного настроения у получателей муниципальной услуги;

б) мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для преодоления жизненных трудностей и стрессовых ситуаций;

в) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

Оказание услуги Учреждениями населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующих услугах.

Оказание услуги по организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа предусматривает обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядка и правила предоставления услуги по организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа должны быть доступны населению г. Усть-Кута. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.7.2. 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.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) информационного стенда (уголка получателей услуги).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

2.7.4. В каждом 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.

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

2.8. Контроль за деятельностью Учреждения.

2.8.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

2) платный контроль:

а) тематический (контроль по направлению деятельности Учреждения);

б) комплексный (анализ деятельности Учреждения).

Выявленные недостатки по оказанию услуги, по организации досуга и обеспечения жителей услугами учреждений культуры клубного типа анализируются по каждому сотруднику с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги).

На совещаниях руководителей муниципальных учреждений культуры, руководитель каждого Учреждения представляет информацию о проведенных мероприятиях и принятых мерах

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель посредством:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее услуги, так и Учредителю.

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 в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги по организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа.

2.9.1. Работа Учреждений по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд посетителей, непрерывное повышение качества услуг.

2.9.2. Руководитель Учреждения, заведующие филиалами, отделами несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

2.9.3. Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя учреждения и ведущих специалистов.

2.9.4. Руководитель 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 услуги и контроль качества предоставляемых услуг (на базе учреждений клубного типа);
- 3) организовать информационное обеспечение услуги по организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги по организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа и Стандарта качества.

2.10. Критерии оценки качества услуги по организации досуга и обеспечению населения услугами учреждений культуры клубного типа.

2.10.1. Критериями оценки качества услуги по организации досуга и обеспечению жителей услугами учреждений культуры клубного типа являются:

- 1) полнота оказания услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом и требованиями ее оказания;
- 2) результативность оказания услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное оказание услуги характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления муниципальной услуги;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан муниципального образования «город Усть-Кут»;
- 3) оптимальность исполнения ресурсов Учреждения;
- 4) удовлетворенность получателей услуги;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед изм.	Значение в баллах
1	Количество посетителей мероприятий в год	Не менее 50% от численности населения соответствующего микрорайона города.	30
2	Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий	Не менее 5 направлений в год для каждого учреждения	20
3	Разнообразие направлений деятельности самодеятельных	Не менее 10 выступлений на творческий коллектив в год	20

	творческих коллективов		
4.	Количество выступлений самодетельных творческих коллективов	Не менее 10 выступлений на 1 творческий коллектив в год	25
5.	Обратная связь с получателями услуги	Отсутствие обоснованных письменных жалоб	5
	ИТОГО	100	

85 - 100 баллов - качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;
65- 85 баллов — качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту
25 — 65 баллов — муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;
0-25 баллов — качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

Заведующий отделом по молодежной политике, спорту и культуре

Т.И. Караулова