

## **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**

### **предоставлений муниципальной услуги по организации досуга населения, концертного обслуживания, культурно - массовой работы и работы коллективов художественной самодеятельности и клубов по интересам, организации кинопоказа на 2011 год**

#### **1. Основные положения**

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги разработан с целью закрепления в виде нормативов необходимых параметров, которые могут обеспечить жизнедеятельность учреждений культурно - досугового типа в современных условиях, и устанавливает основные требования к объёму и качеству муниципальных услуг, предоставляемых за счёт бюджетных ассигнований, предусмотренных бюджетом города Королёва Московской области на очередной финансовый год учреждениями культурно - досуговой сферы.

1.2. В целях настоящего Стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

- муниципальная услуга - деятельность органов местного самоуправления и муниципальных учреждений г. Королёва Московской области, осуществляемая в рамках их компетенции и ответственности, финансируемая за счёт бюджетных ассигнований г. Королёва Московской области и направленная на удовлетворение потребностей населения в реализации законных прав и интересов;
- Стандарт качества предоставления бюджетных услуг - обязательство органов местного самоуправления г. Королёва Московской области по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определённых объёмах и определённого качества;
- клубное формирование - добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной, творческой деятельности, способствующей развитию, освоению и созданию культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной деятельности, культуры, литературы и искусства, науки и техники к овладению полезными навыками в области культуры, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха;
- коллективы любительского художественного творчества - это форма организованной деятельности групп людей, основанной на общности художественных интересов, совместном учебно - творческом процессе по освоению теоретических основ и исполнительских навыков музыкального, хореографического, театрального, циркового, изобразительного и декоративно - прикладного искусства;

- студия - самодеятельный клубный коллектив с преобладанием в содержании "работы" учебно - творческих занятий (музыкальные, хореографические, вокальные, эстрадные, художественного слова и декоративно - прикладного творчества и др.);
- любительские объединения и клубы по интересам - организационно - оформленное добровольное объединение людей, занятых социально - полезной культурно - досуговой деятельностью в целях удовлетворения многообразных духовных запросов и интересов в сфере проведения свободного времени.

1.3. Муниципальные услуги оказываются населению всех возрастных и социальных групп по месту нахождения (расположения) культурно - досугового учреждения на бесплатной основе.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуги:

- Конституция Российской Федерации
- Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. № 3612 - 1;
- Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Методические рекомендации по организации работы органов местного самоуправления в решении вопросов создания условий для развития местного традиционного народного творчества (утверждены приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 г. № 229);
- Нормативно - правовые акты органов управления городского округа Королёв Московской области.

## **2. Общие положения**

2.1. Культурно - досуговые учреждения являются основным средством реализации полномочий органов местного самоуправления по решению вопросов местного значения в сфере культуры - созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами учреждений культуры.

2.2. Культурно - досуговые учреждения обеспечивают конституционные права граждан на свободу творчества, равный доступ к участию в культурной жизни города и пользованию культурными благами, развивающими навыки творческого общения.

2.3. Культурно - досуговые учреждения предоставляют услуги всем гражданам города Лне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2.4. Культурно - досуговые учреждения являются юридическими лицами и осуществляют свою деятельность в полном соответствии с действующим законодательством.

### **3. Содержание услуги**

3.1. Муниципальная услуга по организации досуга населения, концертного обслуживания, культурно - массовой работы, работы коллективов художественной самодеятельности и клубов по интересам, организации кинопоказа включает в себя:

- создание и организация работы коллективов, студий, кружков любительского художественного творчества, любительских объединений и клубов по культурно - познавательным, историко - краеведческим, научно - техническим, природно - экологическим, культурно - бытовым, коллекционно - собирательским и иным интересам, других клубных формирований;
- организация и проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности культурно - досугового учреждения;
- проведение спектаклей, концертов, других театрально - зрелищных и выставочных мероприятий;
- проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, других форм просветительской деятельности;
- проведение массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями;
- организация досуга различных групп населения, в том числе проведение вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодёжных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и других культурно - развлекательных программ;
- создание условий для неформального общения посетителей учреждения культуры (организация работы различного рода клубных гостиных, салонов, и др.);
- организация и проведение выставок произведений самодеятельных мастеров декоративно - прикладного творчества и фотоискусства;
- демонстрация кинофильмов и видеопрограмм;
- осуществление других видов культурно - творческой, культурно - познавательной, досуговой и иной деятельности, соответствующей основным принципам и целям учреждения культуры.

3.2. Муниципальные услуги, предоставляемые населению направлены на:

- проведение общественно и социально значимых культурно - массовых мероприятий (государственные, городские и другие праздники);
- культурное обслуживание наименее защищенных слоев населения (пенсионеры, инвалиды, дети из малообеспеченных семей, дети - сироты, многодетные семьи и пр.);
- поддержку любительских художественных коллективов;
- содействие патриотическому воспитанию детей и молодёжи;
- развитие национальной культуры, сохранение и популяризацию традиций народной культуры (праздники, обычаи, обряды и пр.).

#### **4. Обеспечение доступности муниципальных услуг**

4.1. Получателями услуги могут быть жители и гости г. Королёва Московской области, проявившие желание воспользоваться услугой и выполняющие условия доступа к получению услуги.

4.2. Гражданин имеет право на получение муниципальной услуги:

- при наличии официального приглашения (разрешения) администрации г. Королёва Московской области или учреждения культуры, оказывающего муниципальные услуги, на участие в культурно - досуговом мероприятии;
- при отсутствии обстоятельств, являющихся основаниями для отказа в оказании услуги.

4.3. Основаниями для отказа в оказании муниципальных услуг являются:

- нахождение потенциального получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение потенциального получателя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, хулиганское поведение и т.д.);
- отсутствие входного документа на посещение мероприятия, проводимого в учреждениях культуры, если такой документ предусмотрен.

4.4. В зависимости от содержания муниципальных услуг предусматривается объём и характер обязательных мер по обеспечению противопожарной безопасности, охраны правопорядка, личной безопасности и здоровья потребителей муниципальных услуг.

4.5. Доступность муниципальных услуг для населения обеспечивается рациональным размещением учреждений культурно - досуговой сферы с использованием стационарных и внестационарных (передвижных) форм предоставления муниципальных услуг. Предоставление стационарных форм муниципальных услуг осуществляется непосредственно на территории культурно - досугового учреждения культуры.

4.6. Кроме того, доступность муниципальных услуг для населения обеспечивается следующими факторами:

- удобным месторасположением культурно - досугового учреждения - в центре населённого пункта, жилого квартала, микрорайона, города, вблизи транспортных сообщений и т.д.;
- гибким и удобным для населения режимом работы культурно - досугового учреждения и др.

## **5. Требования к качеству предоставляемых муниципальных услуг**

5.1. Основными факторами, влияющими на качество предоставляемых муниципальных услуг являются:

- ресурсная база культурно - досугового учреждения;
- наличие, правильное оформление документов, в соответствии и на основании которых функционирует учреждение культуры и досуга;
- условия размещения учреждения культуры и досуга;
- техническое оснащение учреждения культуры и досуга (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- в полном объёме и своевременное финансирование деятельности учреждения культуры и досуга;
- укомплектованность учреждения культуры и досуга квалифицированными сотрудниками;
- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления муниципальных услуг населению;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения культуры и досуга.

Ресурсная база культурно - досугового учреждения:

- нормативный ресурс: правовые и организационно - технологические документы и инструктивная информация, определяющая организационный порядок в культурно - досуговом учреждении.

Учредительным документом культурно - досугового учреждения является Устав учреждения;

Локальными актами учреждения являются: правила внутреннего распорядка; должностные инструкции, Положения об оплате труда; документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности, др.

Организационно - распорядительными документами учреждения являются: планы и отчеты учреждения; протоколы, постановления, решения; приказы, распоряжения, указания; аттестационные документы, бухгалтерские документы, кадровые документы; журналы учёта работы любительских формирований; докладные записки, справки, переписка и др.

- материально - технический ресурс: здание, прилегающая территория. Культурно - досуговое учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании или помещении, доступном для населения, оснащено всеми средствами коммунально - бытового обслуживания и телефонной связью. По размерам и состоянию помещения

должны отвечать требованиям санитарно - гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество муниципальных услуг (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запылённости, загрязнённости, шума, вибрации и т.д.).

В культурно - досуговом учреждении должны быть приняты меры по обеспечению безопасности потребителей муниципальных услуг и персонала, защиты материальных ресурсов.

Культурно - досуговое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, обеспечивающими качество предоставляемых населению муниципальных услуг. Специальное оборудование, аппаратуру, приборы следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

финансовый ресурс: бюджетное финансирование, получение и использование которого не противоречит действующему законодательству.

- кадровый ресурс: руководители и специалисты, обеспечивающие предоставление муниципальных услуг населению (административный и творческий состав), а также технический персонал, обеспечивающий работу культурно - досугового учреждения. Учреждение должно располагать необходимым и достаточным числом специалистов для обеспечения своих основных функций.

## 5.2. Информирование потребителей муниципальной услуги.

В каждом учреждении культуры, оказывающем муниципальные услуги, должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к условиям и порядку их предоставления, порядок работы с обращениями и жалобами граждан и др. Информация о деятельности учреждения культуры, о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже одного раза в год. Размещение информации об учреждении культуры, о предоставляемых им муниципальных услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно - массовых, зрелищных мероприятиях, фестивалях и др. в сети Интернет на отраслевом разделе официального сайта администрации г. Королёва Московской области. Информационное сопровождение может обеспечиваться тематическими публикациями, телепередачами. Оповещение граждан о планируемых мероприятиях может быть осуществлён путём размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена заблаговременно.

## 5.3. Оценка качества предоставления услуги.

Основными критериями качества оказания услуги выступают:

- полнота её предоставления в соответствии с установленными настоящим Стандартом качества ^требованиями;

степень разнообразия тематической направленности проводимых мероприятий; .

- результативность предоставления услуги в соответствии со Стандартом качества, изучением обращений граждан и опросов населения города.

5.4. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация:

- культурно - досуговые учреждения должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием;

- каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей;

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

5.5. Требования к режиму работы культурно - досуговых учреждений.

Режим работы культурно - досуговых учреждений устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка, установленного Уставом учреждения, с учётом специфики оказания муниципальных услуг и типа учреждения.

Режим работы культурно - досуговых учреждений должен соответствовать следующим требованиям:

- начало работы не ранее 08.00 часов;

- длительность работы - не менее 7 часов в день;

- количество рабочих дней - не менее 5 дней в неделю;

- не менее 20% времени работы культурно - досугового учреждения не должно совпадать со временем рабочего дня основной части населения.

## **6. Методическое обеспечение деятельности культурно - досуговых учреждений.**

Основными функциями методической службы являются:

- организация фестивалей, смотров, конкурсов, других общественно - культурных акций;

- повышение квалификации руководителей и специалистов культурно - досуговой сферы;

- организация участия специалистов культурно - досуговой сферы и любительских коллективов в фестивалях, конкурсах, смотрах, учебно - методических мероприятиях и курсах повышения квалификации;

- создание и ведение базы данных по жанрам народного творчества, культурно - досуговой деятельности, сбор и фиксация на различных носителях образцов традиционного народного творчества;

мониторинг деятельности культурно - досуговых учреждений, аналитическое обобщение творческих, досуговых и социальных процессов;

- разработка и издание методических, репертуарных, информационно - аналитических, рекламных и других материалов по различным аспектам народного творчества и культурно - досуговой деятельности и обеспечение ими клубных формирований;

разработка методик сохранения и интеграции традиционной многонациональной культуры в современные общественные процессы;

- сбор и обобщение данных государственной отчетности о работе культурно - досуговых учреждений.

## **7. Контроль качества предоставления муниципальной услуги.**

7.1. Контроль качества предоставления муниципальной услуги предусматривает наличие систем внутреннего и внешнего контроля деятельности культурно - досугового учреждения;

7.2. Культурно - досуговое учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля деятельности с целью определения соответствия оказываемых муниципальных услуг в области культуры настоящему Стандарту качества. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями муниципальных услуг, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

7.3. Система внешнего контроля деятельности культурно - досугового учреждения должна включать в себя проверку со стороны Комитета по культуре Администрации г. Королёва Московской области на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандарту качества.

7.4. Работа культурно - досугового учреждения в области менеджмента качества муниципальных услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества муниципальных услуг.