

СТАНДАРТ

муниципальной услуги

Проведение мероприятий, направленных на осуществление культурного досуга, сохранение и поддержку художественного творчества

1. Разработчик стандарта муниципальной услуги

Комитет по культуре Администрации Марьяновского муниципального района Омской области

2. Область применения стандарта муниципальной услуги:

Настоящий стандарт устанавливает основные требования к минимальному ресурсному обеспечению услуг, предоставляемых культурно-досуговыми учреждениями, и направлен на содействие организации культурного досуга населения, развитие и самореализации личности, творческой активности населения, качественной подготовке и проведению массовых мероприятий, посвященных социально-значимым датам.

3. Термины и определения:

Потребитель – гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

Предоставление услуги – деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги

Ресурсы – средства, запасы, возможности, источники чего-либо

Услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Услуги учреждений культуры – деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления культурной, творческой и досуговой деятельности учреждений культуры.

Клубное учреждение – организация основной деятельностью, которой является предоставление услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, создание условий для занятий любительским художественным творчеством

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги

- Ст. 19, 19.1 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Устав Марьяновского муниципального района

- Положение о культурной деятельности на территории Марьяновского муниципального района Омской области

- Методические рекомендации по организации работы органов местного самоуправления в решении вопросов создания условий для развития местного традиционного народного художественного творчества (Приказ Минкультуры РФ 25 мая 2006г № 229)

- Нормативы минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений) (Приказ Министерства культуры от 20 февраля 2008 г. № 32)

- Региональные нормативы (стандарты) предоставления государственных услуг в сфере культуры, оказываемых государственными учреждениями Омской области, находящимися в ведении Министерства культуры Омской области.

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте муниципальной услуги:

- 1) Наличие в публичном доступе сведений о муниципальных услугах (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения муниципальной услуги и т.п.)
- 2) Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует поставщик муниципальной услуги (Устав, Положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);
- 3) Условия размещения и режим работы поставщика муниципальной услуги (Требования к месторасположению, помещениям и т.д.)
- 4) Наличие специального технического оборудования поставщика муниципальной услуги, наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.;
- 5) Укомплектованность поставщика муниципальной услуги специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);
- 6) Состав и доступность информации о поставщике муниципальной услуги, порядок и правила предоставления муниципальных услуг;
- 7) Контроль за качеством, фактически предоставляемых муниципальных услуг и соответствием стандартам муниципальных услуг;
- 8) Перечень ответственных должностных лиц и меры ответственности, указанных лиц, в случае некачественного предоставления муниципальных услуг;
- 9) Иные факторы, влияющие на качество применения стандартов муниципальных услуг

6. Сведения о муниципальной услуге:

Организация и проведение окружных и общегородских культурно-массовых программ

Подготовка, организация и проведение массовых мероприятий, посвященных социально-значимым датам.

Организация занятий участников клубных формирований, любительских объединений.

Организация кинопоказа.

7. Получатели муниципальной услуги

Физические и юридические лица

8. Поставщик муниципальной услуги

Муниципальное учреждение культуры «Районный Дом народного творчества и досуга» Марьяновского района Омской области

9. Порядок получения доступа к муниципальной услуге:

Любой человек, находящийся во время мероприятия на территории Марьяновского района, независимо от пола, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право посещать массовые мероприятия. Также любой человек может стать участником клубного формирования.

Услуга может предоставляться как на платной, так и на бесплатной основе. Если услуга предоставляется на платной основе, предельные цены (тарифы) на оплату посещения

конкретного мероприятия проводимого в рамках данной услуги, определяются приказом руководителя учреждения (после согласования с Комитетом по культуре)

Услуга может предоставляться как в учреждении культуры, так и на иных площадках, в т.ч. под открытым небом. Независимо от места руководитель и ответственные лица должны обеспечить безопасность предоставления услуги, как для работников, так и для посетителей.

Посетителю может быть отказано в предоставлении услуги в случаях:

- нарушения потребителем услуги общественного порядка;
- если при предоставлении услуги потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей;
- невнесения платы за предоставление услуги (если она предоставляется на платной основе) до начала мероприятия.

10. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемые стандартом муниципальной услуги:

10.1. Документы, регламентирующие деятельность организации:

- Устав муниципального учреждения культуры «Районный Дом народного творчества и досуга» Марьяновского района Омской области;
- Коллективный договор;
- Правила внутреннего распорядка;
- Положение о платных услугах;
- Штатное расписание;
- Должностные инструкции;
- Технический паспорт библиотеки;
- Инструкция по охране труда и технике безопасности;
- Инструкция по пожарной безопасности;
- Инструкция по электробезопасности

10.2. Условия размещения и режим работы

- Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения;
- Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным;
- По размерам и состоянию помещение КДУ должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда. Площадь помещения КДУ должна соответствовать нормам (СН 495 – 77), учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования. Лестницы при входе в здание оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эту работу). В состав помещений учреждений входят помещения для проведения занятий, репетиций, выступлений, хранения реквизита, костюмов, музыкальных инструментов;
- актовый зал;
- служебные помещения;
- гардероб для верхней одежды посетителей;
- санузлы.

Прилегающая территория к учреждению должна способствовать формированию привлекательного образа. Основные ее характеристики включают наличие зеленых насаждений, газонов, цветочных клумб, места для детских игр с аттракционами малых форм, специально оборудованной площадки для проведения физкультурно-оздоровительных мероприятий и народных игр.

Режим работы КДУ том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом учреждения, с

учетом специфики оказания государственных услуг и типа учреждения. В вечернее время работает не менее чем до 18 часов.

10.3. Техническое оснащение организаций

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению культурно-досуговых услуг.

Клубное учреждение должно иметь: кресла, столы рабочие, стулья, шкафы, другую мебель. Техническое оснащение зрительного зала должно включать: звукоусилительную аппаратуру, усилитель, колонки, пульт микшерский, микрофоны и стойки, световую аппаратуру, прожекторы осветительные сценические, другие осветительные приборы.

В клубном учреждении необходимо наличие аудиовизуальных средств, обеспечивающих доступ пользователей к звуковой и визуальной информации.

Необходимо обеспечить учреждение копировально-множительной и компьютерной техникой.

10.4. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация:

Каждый специалист КДУ должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Не менее 50% от общего числа работников учреждения должны иметь высшее или среднее специальное образование.

Все руководители и специалисты учреждения не реже 1 раза в 5 лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм.

Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

10.5. Информационное сопровождение деятельности:

- Информация, размещаемая у входа в учреждение (наименование учреждения; режим работы).

- Информация, размещаемая в помещениях учреждения:

- о проводимых и планируемых выставках, фестивалях, конкурсах, семинарах и иных мероприятиях;

- календарный план мероприятий;

- контактная информация;

- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);

- о способе доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений учреждения

11. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

Учреждение обязано:

Разработать подробный план подготовки каждого мероприятия (за 2 месяца до мероприятия)

Подобрать для каждого мероприятия сценаристов, режиссеров, ведущих (за 2 месяца до мероприятия)

Обеспечить организацию и проведение репетиций мероприятий (в соответствии с графиком репетиций)

Организовать (при необходимости) доставку костюмов, реквизита и артистов на репетиции и на мероприятие (весь период)

Обеспечить изготовление фонограмм (при необходимости), (до генеральной репетиции)

Обеспечить изготовление видеороликов, визуальных заставок, электронных презентаций и т.п.

Обеспечить разработку светового оформления (до генеральной репетиции)
 Обеспечить приобретение предметов, вручаемых во время мероприятия (Подарки, цветы, призы и т.п.) (при необходимости) (До начала мероприятия)
 Обеспечить изготовление и монтаж декораций и других элементов оформления (До генеральной репетиции)
 Разработать и провести рекламную кампанию мероприятия. Провести работу со спонсорами (в соответствии с планом рекламных мероприятий)
 Обеспечить присутствие зрителей в местах проведения мероприятий
 Назначить ответственного за безопасность каждого мероприятия (за 1 месяц до мероприятия)
 Организовать взаимодействие с РОВД, МЧС и другими силовыми структурами: информировать о датах, времени и месте проведения мероприятий, провести совместные совещания, разработать совместные планы обеспечения безопасности и т.д. (не менее чем за 1 мес. до мероприятия)

Кинопоказ предусматривает соответствие анонса и проекции на экран, возрастные ограничения на некоторые фильмы, показ сеансов в удобное время, система предварительных заказов (например, со школами) и абонементов; возмещение стоимости билета при невозможности показа фильма, анонсирование фильмов перед сеансами, обслуживание после сеанса (работа гардероба, кафе и т.д.)
 Уважительное отношение обслуживающего персонала, умение ответить на вопросы, касающиеся кинообслуживания;

Творческая работа клубных формирований художественной направленности должна предусматривать

- привлечение участников на добровольной основе в свободное от работы (учебы) время;
- мероприятия по созданию в коллективах творческой атмосферы, обучение навыкам художественного творчества;
- проведение репетиций, организацию выставок, выступление с концертами и спектаклями, участие в конкурсах и других творческих мероприятиях

Примерная наполняемость коллективов клубных формирований

Типы клубных формирований	Группы по оплате труда			
	1	2	3	4
Художественно-творческих	18-20	15-18	12-15	10-12
Творческо-прикладные	12-15	9-12	8-10	6-8

Занятия в творческих коллективах проводятся систематически не менее 3-х учебных часов в неделю (учебный час – 45 минут)

Примерные минимальные нормативы деятельности клубного формирования в форме творческого коллектива должны предусматривать результат творческого сезона

Наименование жанра творческого коллектива	Показатели результативности
Хоровой, вокальный	Концертная программа из 1 отделения; 6 номеров для участия в концертах и представлениях базового коллектива; Ежегодное обновление не менее 3 части текущего репертуара; Выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал
инструментальный	Концертная программа из 2-х отделений; 8 номеров для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры; ежегодное обновление половины текущего репертуара; Выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал

хореографический	Концертная программа из 2-х отделений 6 номеров для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры; Ежегодное обновление четверти текущего репертуара; Выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал
театральный	1 многоактный или 2 одноактных спектакля; 4 номера (миниатюры) для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры; ежегодное обновление репертуара; Выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал
Декоративно-прикладного искусства	2 выставки в год

12. Критерии оценки качества муниципальной услуги

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Количество проведенных культурно-досуговых мероприятий (ед.)	Абсолютная величина	Форма государственного статистического наблюдения № 7-НК "Сведения об учреждении культурно-досугового типа", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11 июля 2005 года № 43
Среднее количество посетителей мероприятия (чел.)	$\frac{П}{M}$, где: П – общее количество посетителей мероприятий, проведенных учреждением; M – общее количество мероприятий, проведенных учреждением	Форма государственного статистического наблюдения № 7-НК "Сведения об учреждении культурно-досугового типа", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11 июля 2005 года № 43
Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг учреждения (%)	$\frac{(O_k + O_o)}{2 \times O} \times 100$, где: O_k – число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством предоставления услуг учреждения, человек; O_o – число опрошенных посетителей, удовлетворенных доступностью услуг учреждения, человек; O – общее число опрошенных посетителей,	Определяется по результатам опросов потребителей услуги

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
	человек	
Процент обращений потребителей, по которым приняты меры (%)	$\frac{Ж_m}{Ж} \times 100$, где: $Ж_m$ – число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым приняты меры, единиц; $Ж$ – общее число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде, единиц	Определяется на основании анализа обращений потребителей, поступивших в виде писем граждан в вышестоящий орган управления культурой области и/или в учреждение по почте, электронной почте, жалоб в виде записей в книге отзывов и предложений и сведений о принятых по ним мерах

Объективными критериями качества могут служить:

- выбор высокохудожественных музыкальных произведений, исполняемых в ходе мероприятия;
- качественное (живое или организованное с помощью технических средств) исполнение музыкальных произведений
- выбор профессиональных ведущих, имеющих необходимые знания и навыки работы, главное из которых:
- владение основами сценической речи;
- чистое правильное произношение без говора, характерного для данной местности;
- знание основ сценической культуры;
- привлекательная внешность
- качественный сценарий, написанный по всем правилам сценического действия, имеющий экспозицию, развитие действия, кульминацию и заключение;
- использование новых, нетрадиционных форм проведения мероприятия, привносящих новизну впечатлений, доставляющих зрителям эстетическое удовольствие.

13. Порядок обжалования нарушений требований стандарта муниципальной услуги:

Обращения и претензии пользователей КДУ могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных обращений в администрацию КДУ. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. Администрацией КДУ информация о принятии решения по конкретному заявлению пользователя направляется на его почтовый адрес.

Пользователь КДУ может обжаловать в суде действия должностного лица КДУ, ущемляющего его права

14. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги:

Выявленные недостатки в предоставлении услуги анализируются по каждому работнику учреждения с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий, лишения премии (если будет установлена вина конкретного работника в некачественном предоставлении услуги)

15. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги организацией требованиям стандарта муниципальной услуги:

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

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги)
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия)
- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по предоставлению услуги за отчетный период, по результатам творческого сезона, года)

В учреждении организуются ежегодные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством предоставления услуг. По результатам анализа составляется отчет о качестве и доступности оказываемых муниципальных услуг.