

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
муниципального образования город Краснодар
«Сельский Дом культуры станицы Старокорсунской»

350908 г. Краснодар ст. Старокорсунская ул. Красная 27/1

ПРИКАЗ №53-П

16.01.2015г.

г. Краснодар

**Об утверждении стандарта качества услуг (работ),
оказываемых (предоставляемых)
в качестве основных видов деятельности**

В соответствии с приказом управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар от 22.12.2014г. №610 «О внесении изменений в приказ управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар от 15.06.2012г. №318 «Об утверждении стандартов качества услуг (работ), оказываемых (предоставляемых) в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными учреждениями, находящимися в ведении управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарт качества предоставления услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский Дом культуры станицы Старокорсунской» (приложение №1)
2. Приказ вступает в силу с даты его подписания.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора
МБУК «СДК ст. Старокорсунской»



П.А. Попов

**Стандарт качества предоставления услуги
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»
муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального
образования город Краснодар
«Сельский Дом культуры станицы Старокорсунской»**

1. Общие положения

Исполнитель муниципальной услуги: Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский Дом культуры станицы Старокорсунской» (далее – МБУК «СДК ст. Старокорсунской»).

МБУК «СДК ст. Старокорсунской» является юридическим лицом и осуществляет свою деятельность в полном соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

МБУК «СДК ст. Старокорсунской» является субъектом обеспечения политики государства в сфере культуры на территории муниципального образования город Краснодар и Краснодарского края, основной базой для решения вопросов местного значения в сфере культуры (создания условий для организации досуга и| обеспечения населения услугами организацией культуры).

МБУК «СДК ст. Старокорсунской» обеспечивает конституционные права граждан на свободу творчества, равный доступ к участию в культурной жизни и пользованию культурными благами, развивает навыки творческого общения, способствует развитию реальной демократии через различные социально-культурные инициативы.

Цель оказания муниципальной услуги: организация досуга населения и обеспечение предоставления услуг МБУК «СДК ст. Старокорсунской».

Потребители муниципальной услуги: физические лица.

МБУК «СДК ст. Старокорсунской» обязано оказывать муниципальную услугу для выполнения следующих задач:

удовлетворения потребностей и спроса населения по вопросам местного значения в области культуры;

создания для населения благоприятных социо-культурных условий, способствующих комфортному проживанию на территории муниципального образования город Краснодар и Краснодарского края;

участия в формировании положительного имиджа муниципального образования город Краснодар как культурного центра юга России;

участия в формировании туристической и инвестиционной привлекательности муниципального образования город Краснодар и Краснодарского края;

создания условий для развития местного традиционного народного художественного творчества в муниципальном образовании город Краснодар;

создания условий для массового отдыха жителей муниципального

образования город Краснодар в местах массового отдыха.

Критерии отнесения к культурно-массовому мероприятию: мероприятие должно быть организовано и проведено МБУК «СДК ст. Старокорсунской» по собственному разработанному и утвержденному руководителем учреждения плану культурно-массовых мероприятий, а также по поручению управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар.

2. Область применения Стандарта качества предоставления услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

Стандарт качества предоставления услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (далее - Стандарт качества) составляет нормативную основу практической работы в сфере деятельности МБУК «СДК ст. Старокорсунской» по оказанию муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий».

Разработчиком Стандарта качества и главным распорядителем средств местного бюджета (бюджета муниципального образования город Краснодар) является управление культуры администрации муниципального образования город Краснодар, в компетенцию которого входит создание условий для организации досуга населения, обеспечение населения услугами учреждений культуры.

В рамках настоящего Стандарта качества применяемые понятия имеют следующие значения:

культурно-массовое мероприятие - мероприятие в сфере культуры, проводимое на открытой специализированной или неспециализированной, площадке (в помещении, фойе, зрительном, танцевальном, выставочном залах, на площади, улице, в парке, сквере, детской площадке, площадке при учреждении, стадионе и другой открытой площадке, в учебном заведении и т.д.) силами творческих коллективов, отдельных исполнителей, сотрудников МБУК «СДК ст. Старокорсунской» для организованной и неорганизованной аудитории потребителей;

услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя;

исполнитель - учреждение, оказывающее муниципальную услугу потребителю;

предоставление услуги - деятельность исполнителя услуги, необходимая для выполнения услуги;

муниципальная услуга - относится к одному из видов основной деятельности культурно-досугового учреждения. Осуществляется в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления муниципального образования город Краснодар. Направлена на удовлетворение духовных потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и культурно-информационного обеспечения;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги - обязательство органов местного самоуправления муниципального образования

город Краснодар по обеспечению возможности получения населением муниципальной услуги в определенных объёмах и определённого качества.

Муниципальная услуга «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» включает следующие услуги/работы (в соответствии с Номенклатурой государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации, утверждённой распоряжением Минкультуры России от 18.09.2009 № Р-6):

Группа услуг/работ 02 00 000	по организации и проведению различных по форме и тематике культурно-массовых мероприятий
Подгруппа услуг/работ 02 01 000	По организации и проведению различных культурно-досуговых мероприятий, а именно; вечеров (отдыха, чествования, кино, тематических, выпускные танцевальные/дискотеки и др.); праздников (национальных, государственных, традиционных, профессиональных и др.); игровых программ; шоу-программ; обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями (гражданских, национальных, семейных обрядов и др.); фестивалей; концертов; конкурсов, смотров, викторин; выставок; ярмарок; корпоративных мероприятий; карнавалов; шествий; народных гуляний; спортивно-оздоровительных мероприятий; цирковых представлений; театрализованных представлений; благотворительных акций; спектаклей; демонстраций кинофильмов, видеопрограмм; протокольных мероприятий(торжественные приемы и др.)
Подгруппа услуг/работ 02 02 000	по организации и проведению различных информационно-просветительских мероприятий, а именно: литературно-музыкальных гостиных; встреч с деятелями культуры, науки, литературы;

	форумов, конференций, симпозиумов, съездов; круглых столов, семинаров, мастер-классов; экспедиции; лекционных мероприятий; презентаций.
--	---

Муниципальная услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий распространяется на культурно-массовые мероприятия, проводимые в рамках осуществления следующих услуг/работ:

Группа услуг/работ 03 00 000	по выездному культурному обслуживанию отдельных граждан (граждан с ограниченными возможностями, пожилых граждан, жителей отдаленных населённых пунктов и др.);
Группа услуг/работ 04 00 000	по организации работы отдыха детей в летнее время;
Группа услуг/работ 05 00 000	по организации работы летних площадок для детей (по месту жительства детей, на базе организаций культурно-досугового типа, на базе других организаций);
Группа услуг/работ 14 00 000	по предоставлению оркестров, ансамблей, самодеятельных художественных коллективов и отдельных исполнителей для музыкального оформления праздников и торжеств.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе за счёт средств местного бюджета (бюджета муниципального образования город Краснодар).

3. Нормативно-правовая база обеспечения Стандарта качества

Стандарт качества регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Налоговым кодексом Российской Федерации;
- Бюджетным кодексом Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Трудовым кодексом Российской Федерации;
- Федеральным Законом от 06.10.2003 № И1-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным Законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства» РФ о культуре»;
- Федеральным Законом от 29.12.2010 № 436 «О защите от информации, причиняющих вред их здоровью и развитию»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав

потребителей»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 17.11.1994 № 1264 «Об утверждении правил по кино видео обслуживанию населения»;

- решением коллегии Министерства культуры Российской Федерации от 29.05.2002 № 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры»;

- распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.09.2009 № Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации»;

- Законом Краснодарского края от 03.11.2000 № 325-КЗ «О культуре»;

- Законом Краснодарского края от 28.06.2007 № 1264-КЗ «О государственной политике в сфере сохранения и развития традиционной народной культуры в Краснодарском крае»;

- приказом департамента культуры Краснодарского края от 02.07.2009 № 533 «Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями, подведомственными департаменту культуры Краснодарского края».

- приказ управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар от 22.12.2014г. №610 «О внесении изменений в приказ управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар от 15.06.2012г. №318 «Об утверждении стандартов качества услуг (работ), оказываемых (предоставляемых) в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными учреждениями, находящимися в ведении управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар»

4. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги

Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», являются:

- наличие и состояние ведения документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- условия размещения базы учреждения;

- ресурсное обеспечение учреждения (материально-техническая база: здания, помещения, офисная техника, мебель, музыкальные инструменты, реквизит, сценические костюмы и обувь, звуковоспроизводящее оборудование, специальное оборудование и т.д.);

- укомплектованность персоналом, квалификация и профессионализм персонала, системность в повышении квалификации персонала;

- обеспечение внутреннего контроля за художественными и технологическим процессами предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение информирования потенциальных потребителей об оказываемой муниципальной услуге следующими способами:

№ п/п	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.	Размещение информации об услуге на информационном стенде учреждения	Планы культурно-массовых мероприятий учреждения	По мере актуализации
2.	Размещение информации на web-сервере МБУК «СДК ст. Старокорсунской» (http://сдк-старокорсунской.рф/)	Планы культурно-массовых мероприятий учреждения	Еженедельно

Документы, регламентирующие деятельность МБУК «СДК ст. Старокорсунской»

Учредительными документами МБУК «СДК ст. Старокорсунской»:

- решение учредителя о создании культурно-досугового учреждения;
- устав МБУК «СДК ст. Старокорсунской».
- локальные акты МБУК «СДК ст. Старокорсунской»:
- коллективный договор;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- штатное расписание;
- положение об оплате труда работников, начисления стимулирующих и премиальных выплат;
- должностные инструкции;
- положения о клубных формированиях;
- документы по охране труда в МБУК «СДК ст. Старокорсунской»;
- документы по пожарной безопасности в МБУК «СДК ст. Старокорсунской»;
- документы по антитеррористической защищённости объекта;
- документы по ГО и ЧС;
- положение о порядке и размерах возмещения командировочных расходов, выдаче подотчётных денежных средств, представления авансовых отчётов командировочных расходах работников.
- организационно-распорядительные документы:
- планы и отчёты учреждения;
- приказы, протоколы;
- аттестационные документы;
- кадровые документы;
- журнал учёта работы культурно-досугового учреждения (журнал учёта, работы учреждения является документом строгой отчётности, формой контроля по итогам планирования работы, а также служит основанием для заполнения годового статистического отчёта по форме 7-НК. Заполненный журнал хранится в учреждении в течение 3-х лет, как документ строгой отчётности);
- сценарии, афиши, программы всех культурно-массовых мероприятий

должны храниться в отдельных папках в качестве обязательного приложения к журналу учёта работы культурно-досугового учреждения;

- фото и (или) видеоматериалы о проведённых культурно-массовых мероприятиях, отражающие тематику и место проведения мероприятия, целевое приобретение и использование материальных ценностей;
- отчёт о проведённом культурно-массовом мероприятии согласно прилагаемой форме (приложение);
- журнал учёта работы клубных формирований;
- докладные записки, справки:
- документы, подтверждающие результаты анкетных опросов потребителей муниципальной услуги по направлению «Удовлетворенность населения качеством услуг, предоставляемых клубным учреждением»;
- документы статистической отчётности;
- исходящая информация по основной деятельности культурно-досугового учреждения.

Иные: договоры о сотрудничестве, планы совместной работы с юридическими лицами.

Требования к месту оказания услуг

МБУК «СДК ст. Старокорсунской» должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании (помещениях), доступном для населения, а также обеспечено инженерными коммуникациями.

По размерам и состоянию помещение должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правилам противопожарной безопасности, безопасности труда.

При проведении культурно-массового мероприятия вне стационара руководитель учреждения обязан обеспечить безопасные условия для работников и посетителей.

Специальное техническое оснащение культурно-досугового учреждения для оказания услуги

МБУК «СДК ст. Старокорсунской» должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям технических условий.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

Укомплектованность МБУК «СДК ст. Старокорсунской» кадрами и их квалификация

МБУК «СДК ст. Старокорсунской» должно располагать необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать способностями,

знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Руководители и работники МБУК «СДК ст. Старокорсунской» проходят аттестацию в соответствии с требованиями действующего законодательства, по результатам которой определяется соответствие квалификации руководителя, работника занимаемой должности.

Состояние информации о культурно-досуговом учреждении, порядок и правила предоставления услуги

МБУК «СДК ст. Старокорсунской» обязано довести до сведения потребителя наименование отраслевого органа администрации муниципального образования город Краснодар, полное наименование своего учреждения, место нахождения (адрес) и режим его работы путём размещения информации на фасадной вывеске здания.

МБУК «СДК ст. Старокорсунской» должно обеспечить потребителей муниципальной услуги доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существующих изменениях в своей деятельности, плане культурно-массовых мероприятий на текущий месяц, порядке и условиях обжалования качества полученной муниципальной услуги.

Указанная информация размещается на стендах (вывесках) в помещениях МБУК «СДК ст. Старокорсунской». В случае проведения мероприятия вне постоянного местонахождения учреждения информация о порядке и условиях обжалования полученной услуги должна быть доведена до сведения потребителей услуг путём размещения её на рекламных щитах, афишах, программах мероприятий.

Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью МБУК «СДК ст. Старокорсунской»

МБУК «СДК ст. Старокорсунской» должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за процессом подготовки и оказания муниципальной услуги с целью определения соответствия Стандарта качества.

Приказом руководителя учреждения назначается ответственное лицо за обеспечение внутреннего контроля за художественными и технологическим процессами подготовки и оказания муниципальной услуги, оформлением результатов контроля:

- своевременной подготовкой отчёта о проведении культурно-массового мероприятия, формированием базы фото/видео материалов, в случае необходимости выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля осуществляется управлением культуры администрации муниципального образования город Краснодар в соответствии с пунктом 9 Стандарта качества.

5. Причины отказа в оказании муниципальной услуги

Причинами отказа в оказании услуги являются:

- нахождение потребителя муниципальной услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение потребителя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность);
- в случае возникновения каких-либо форс-мажорных обстоятельств, препятствующих полному или частичному выполнению услуги, а именно: пожара, стихийных бедствий, прочего.

6. Требования к организации учёта мнения потребителей муниципальной услуги

Учёт мнения потребителей должно осуществляться одним или несколькими способами:

Заполнение книги отзывов и предложений	В МБУК «СДК ст. Старокорсунской» находится книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по требованию. Отзывы и предложения потребителей регулярно рассматриваются руководством учреждения с принятием, в случае необходимости, соответствующих мер;
Направление письменных обращений	В МБУК «СДК ст. Старокорсунской» осуществляется приём, регистрация, рассмотрение письменных обращений, предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов на них в установленные сроки;
Направление обращений граждан в электронной форме	В МБУК «СДК ст. Старокорсунской» организуется приём и рассмотрение обращений, предложений, заявлений, жалоб граждан, поступающих по электронной почте;
Проведение анкетных опросов потребителей муниципальной услуги	В МБУК «СДК ст. Старокорсунской» организовываются регулярные анкетные опросы потребителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью оказываемой муниципальной услуги.

7. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества

Потребитель муниципальной услуги (далее - заявитель) может обратиться с заявлением о нарушении Стандарта качества в письменной или устной форме.

Способы обращений граждан по нарушениям требований настоящего Стандарта качества:

- обращение в администрацию МБУК «СДК ст. Старокорсунской»;
- обращение в управление культуры администрации муниципального

образования город Краснодар;

- обращение в суд.

Обращение заявителя с жалобой к администрации МБУК «СДК ст. Старокорсунской», оказывающего муниципальную услугу, должно быть рассмотрено не позднее 30 дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта качества.

Администрация МБУК «СДК ст. Старокорсунской», оказывающего муниципальную услугу, при рассмотрении жалобы может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта качества и удовлетворения требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в управление культуры администрации муниципального образования город Краснодар в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Заявить о нарушении требований настоящего Стандарта качества за несовершеннолетних лиц могут родители (законные представители).

8. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества

Руководитель МБУК «СДК ст. Старокорсунской» несёт полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта качества и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта качества сотрудниками МБУК «СДК ст. Старокорсунской» устанавливается руководителем учреждения в соответствии с внутренними документами и требованиями настоящего Стандарта качества.

Руководитель МБУК «СДК ст. Старокорсунской» обязан: обеспечить разъяснение и доведение Стандарта качества до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление и контроль качества муниципальной услуги;

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

обеспечить внутренний контроль над исполнением настоящего Стандарта качества.

Объём муниципальной услуги оценивается количеством организованных и проведённых мероприятий за календарный год.

9. Проверка соответствия качества оказания муниципальной услуги

Проверка соответствия качества оказания МБУК «СДК ст. Старокорсунской»

муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта качества проводится управлением культуры администрации муниципального образования город Краснодар.

№п/п	Формы контроля	Периодичность	Органы администрации муниципального образования город Краснодар, осуществляющие контроль за оказанием муниципальной услуги
1.	Выездные проверки	В соответствии с графиком проведения выездных проверок, но не реже одного раза в год; По мере необходимости (в случае поступлений обоснованных жалоб потребителей, требований правоохранительных органов)	Управлением культуры администрации муниципального образования город Краснодар
2.	Камеральные проверки	По мере поступления отчетности о выполнении муниципального задания	

10. Показатели качества услуги

10.1. Показателем качества оказания муниципальной услуги являются:

- Исполнение требований настоящего Стандарта;
- Достижение следующих абсолютных показателей:

№ п/п	Наименование абсолютных показателей	Единица измерения	Источник информации о значении показателя
1.	Наличие коллективов, имеющих звание «Народный самодеятельный коллектив», «Образцовый художественный коллектив»	Коллектив	Приказ министерства культуры Краснодарского края
2.	Процент потребителей от общего числа опрошенных потребителей, удовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги, определяемого на основе анкетных опросов потребителей муниципальной услуги	% от общего числа опрошенных потребителей	Отчетная информация учреждения

3.	Подготовка участника городского конкурса профессионального мастерства клубных работников «Вдохновение»	участник	Документ подтверждающий участие
----	--	----------	---------------------------------

И.о. директора
МБУК «СДК ст. Старокорсунской»



П.А. Попов