Приложение
к постановлению Главы
города Подольска
от 05.07.2010 № 1200-п

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги «Обеспечение творческого потенциала населения (на базе учреждений клубного типа)

I. Общие положения

1. ***Разработчик стандарта*:** Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города Подольска.

2. ***Область применения стандарта***: настоящий Стандарт распространяется на услуги
по обеспечению творческого потенциала населения, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры клубного типа (далее Учреждения), оплачиваемые (финансируемые) из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области культуры.

3.***Термины и определения***:
1) **муниципальные услуги по обеспечению творческого потенциала населения** - услуги, оказываемые населению города (далее - получателям услуг) муниципальными учреждениями культуры (клубного типа) за счет средств бюджета города;
2) получатели услуги - население города Подольска (жители города), имеющее желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;
3) учреждение клубного типа - учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно-массовых мероприятий, организация студий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам и иная деятельность по организации досуга населения.
4. ***Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг:***
1) Конституция Российской Федерации;
2) Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
3) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. От 18.12.2006, с изменениями от 26.04.2007) "О пожарной безопасности";
4) постановление Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 № 740 "О федеральной целевой программе "Культура России" (2006 - 2010 годы)";

5) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 № 942-р) "О социальных нормах и нормативах";
6) Закон Московской области «О культуре» от 5.12.1997г. №69/97-ОЗ;
7) Закон Московской области от 18.03.1999г. №10/99-ОЗ
«О внесении изменений в Закон Московской области «О культуре»;
8) Закон Московской области от 23.10.2001 г. №158/2001-ОЗ
«О внесении изменений и дополнений в Закон Московской области «О культуре».

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте:
1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;
2) условия размещения и режим работы учреждения культуры;
3) наличие специального технического оснащения учреждения культуры;
4) укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;
5) наличие требований к технологии оказания услуги;
6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг;
7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

1. Качество услуги по обеспечению развития творческого потенциала населения (на базе учреждений клубного типа) .

1.1.Наименование услуги: « Обеспечение творческого потенциала населения (на базе учреждений клубного типа)» (далее - услуга).

Содержание (предмет) услуги:

1) проведение занятий с участниками клубных формирований, домов культуры, культурно-досуговых центров;
2) организация культурно-досуговых мероприятий по различным видам культурно-массовой деятельности; материальное обеспечение участия в конкурсах, фестивалях и смотрах разного уровня;
3) организация работы клубных формирований: творческих коллективов, кружков, студий, клубов по интересам различной направленности, домов культуры , культурно-досуговых центров.
Получатели услуги: население муниципального образования города Подольска (жители города).
Единица измерения - количество посетителей.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с законодательством.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждений:

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

1) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;

2) устав Учреждения;

3) руководства, правила, инструкции, методики, положения;

4) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;

5) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области услуг;

6) приказы и распоряжения руководителя Учреждения.

В соответствии с действующим законодательством Учреждениями при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

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

1) наименование и местоположение, юридический статус;

2) правоспособность учреждения;

3) цели и предмет деятельности 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.

1.2.3. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка;

2) трудовые коллективные договоры;

3) распоряжения и приказы Комитета по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности культуры Администрации города в области предоставления услуги;

4) иные руководства и правила Учреждения.

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

1) инструкции персонала (должностные инструкции);

2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;

5) иные инструкции учреждения.

Основными положениями в Учреждении являются:

1) положения о самодеятельных творческих коллективах;

2) положения о предоставлении платных услуг;

3) положения по аттестации творческих и руководящих работников;

4) иные положения учреждения.

1.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги, входят:

1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
3) инвентарные описи основных средств;
4) иные эксплуатационные документы.
Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания 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.
1.2.5. Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы Учреждения.
1.2.6. В Учреждениях необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.
1.3. Условия размещения и режим работы Учреждений:
1.3.1. Учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Учреждения должны размещаться в каждом территориальном округе в пределах территориальной доступности для жителей города.
Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.
1.3.2. Режим работы Учреждений определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 7-00 до 23-00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.
1.3.3. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:
1) театральные и зрительные залы;
2) фойе;
3) репетиционные помещения;
4) вспомогательные (служебные) помещения;
5) технические помещения.
Помещения, предоставляемые для организации мероприятий учреждениями культуры, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.
По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены 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.).
1.4. Техническое оснащение Учреждений.
1.4.1. Каждое Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими

требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.
В зависимости от типа Учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:
1) в театральных и зрительных залах:
а) световое оборудование;
б) оборудование сцены (поворотный механизм сцены, антрактно-раздвижной занавес);
в) звуковое оборудование;
г) систему приточно-вытяжной вентиляции;
2) в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:
а) систему освещения;
б) систему приточно-вытяжной вентиляции;
в) теплоцентраль;
3) в технических помещениях:
а) микшерские пульты;
б) кино- и видеопроектное оборудование;
в) щиты управления электроснабжением;
4) и иное оснащение в зависимости от вида деятельности учреждения.
1.4.2. 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 учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.
1.5. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.
1.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала Учреждения регламентируется его уставом.
1.5.2. Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:
1) творческий персонал (режиссеры, художественные руководители самодеятельных коллективов, балетмейстеры, художники и так далее);
2) административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, начальник хозяйственного отдела и так далее);
3) технические работники (машинисты сцены, монтировщики сцены, слесари, техники, гардеробщики, сторожа и так далее).
Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду учреждения.
1.5.3. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников. Творческие работники учреждений один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанным учреждением. По результатам аттестации творческим

работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.
У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.
Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям вежливость, выдержку, предусмотрительность и терпение.
1.6. Требования к технологии оказания услуги:
1.6.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, 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.

1.6.2. Основными причинами отказа в оказании услуги являются следующие:

1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
2) нахождение получателя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

1.6.3. Услугу осуществляют учреждения клубного типа. В зависимости от направления деятельности учреждения клубного типа делятся по видам:

1) центр (культурно-досуговый центр «Южный» (КДЦ «Южный»), (культурно-досуговый центр «Молодежный» (КДЦ «Молодежный») ; центр традиционной русской культуры южного Подмосковья «Истоки» (ЦТРКЮП «Истоки»), центр детского театрального творчества «Синяя птица» (ЦДТТ «Синяя птица»);

2) дом, дворец (дом культуры имени Лепсе (ДК им.Лепсе), дом культуры ДК «ЗиО» (ДК «ЗиО»), дом культуры «Металлург» (ДК «Металлург»), дом культуры «Плещеево» (ДК «Плещеево»), дворец культуры «Октябрь» (ДК «Октябрь»), МУК «Концертный зал»);

3) клуб (Клуб ВОС).

1.6.4. Целями и задачами деятельности Учреждений является создание условий:

1) для расширения возможностей горожан в получении услуг;
2) для содержательного досуга и общения горожан, постоянного развития и совершенствования основных направлений культурно-досуговой деятельности в соответствии с потребностями населения;
3) для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

Видами деятельности Учреждений являются:

1) создание и организация работы творческих коллективов, студий и кружков творчества, народных театров, любительских объединений и клубов по интересам,

иных общественных формирований клубного типа, оздоровительных кружков, спортивных секций и объединений;

2) организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;

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

4) организация выставок из собраний музеев, частных лиц, организаций и учреждений;

5) демонстрация кино- и видеопрограмм;

6) проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч;

7) организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, народных гуляний;

8) организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, спортивных соревнований, корпоративных праздников.

При предоставлении услуги предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

1.6.5. Качественное оказание услуги должно:

1. обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения города;

2. способствовать:

а) поднятию жизненного тонуса населения;
б) содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;
в) развитию творческих начал у населения;
г) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков;
д) пропаганде здорового образа жизни.

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

Организация отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры должна обеспечивать комфортные условия для этого.

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления репертуара спектаклей, программ концертов и кинофильмов.

Качество образования работников культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий и способствовать проявлению талантов.

1.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждений:

1.7.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждений, порядка и правил предоставления услуги должны быть доступны населению города.

1.7.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.7.3. 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.

1.7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещении информации об учреждениях, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок, в сети Интернет на отраслевом разделе «Культура» официального сайта Администрации города Подольска; сайта учреждения и сайта Комитета по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города Подольска;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена заранее.

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.

1.7.5. Получатели услуги – жители города Подольска – вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Жители города вправе быть осведомленными о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами учреждения.

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

1.8. *Контроль за деятельностью Учреждения*:

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

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

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

1.8.3. Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города (председатель Комитета, заместители председателя, специалисты Комитета) осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
2) анализа обращений и жалоб граждан в Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуг Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный – проверка состояния учреждений;
2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;
3) экспертный – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

1.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее услуги, так и в Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения или Председателем Комитета по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при Комитете по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города для принятия мер по повышению качества услуги.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

1.9. Ответственность за качество оказания услуг:

1.9.1. Работа Учреждений по предоставлению услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

1.9.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

1.9.3. Приказом руководителя Учреждения в учреждении 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.

1.9.4. 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 предоставляемой услуги;

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

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества услуги:

1.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

1) эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность услуги.
Точность и своевременность исполнения услуги: учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуги или договором об оказании услуги.
Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности; оформление учреждений, мест оказания услуги и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуги.
Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения услугой, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуги.
2) создание условий для развития личности граждан города;

3) оптимальность использования ресурсов учреждения;
4) удовлетворенность граждан города предоставлением услуги.

1.11. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1	2	3
1	Количество посетителей мероприятий	не менее 50% от численности населения микрорайона города в год
2	Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий	не менее 5 направлений в год для каждого учреждения
3	Разнообразие направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое и так далее)	не менее 5 направлений для каждого учреждения
4	Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов	не менее 10 выступлений на один творческий коллектив в год