



ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ
Структурным подразделением «Дом культуры имени Карла Маркса»
Муниципального учреждения культуры
«Дом культуры имени Лепсе»

ОКАЗАНИЕ УСЛУГ СП «ДК им. К. Маркса» МУК «ДК им. Лепсе»

Услуги СП «ДК им. К. Маркса» МУК «ДК им. Лепсе» оказывает жителям г.о. Подольск Московской области как на бесплатной, так и на платной основе. СП «ДК им. К. Маркса» МУК «ДК им. Лепсе» предоставляет льготы на посещение мероприятий различным категориям населения (пенсионеры, инвалиды, дети-сироты, учащиеся, военнослужащие, многодетные семьи и др.). Порядок установления льгот определяется Постановлением Главы Городского округа Подольск в строгом соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», распоряжением Министерства культуры Московской области от 28.12.2016 №15РВ-258, руководствуясь Уставом муниципального образования «Городской округ Подольск Московской области».

Соотношение количества и видов платных и льготных (в том числе бесплатных) услуг должно быть сбалансированным, экономически обоснованными и соответствовать выполнению плановых показателей СП «ДК им. К. Маркса» МУК «ДК им. Лепсе».

СП «ДК им. К. Маркса» МУК «ДК им. Лепсе» (в соответствии с Уставом) самостоятельно определяет перечень предоставляемых услуг согласно своим функциям и решаемым задачам и в зависимости от специфики обслуживаемых потребителей.

Заказчиками услуг СП «ДК им. К. Маркса» МУК «ДК им. Лепсе» являются все субъекты гражданско-правовых отношений:

- органы самоуправления;
- юридические лица;
- физические лица.

Для несовершеннолетних граждан устанавливаются ограничения доступа к услугам (по времени, возрасту, необходимости присутствия сопровождающего лица и др.).

Возрастные категории участников культурно-досуговых мероприятий:

- первая возрастная группа – дети в возрасте до 14 лет;
- вторая возрастная группа – несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет;
- третья возрастная группа – граждане в возрасте от 18 лет и старше.

Культурно-досуговые мероприятия проводятся:

- в) для первой возрастной группы – до 21.00
- б) для второй возрастной группы – до 22.00

Запрещается проведение культурно-досуговых мероприятий для вышеуказанных возрастных групп после установленного времени.

Для третьей возрастной группы:

- а) в будние дни, в выходные дни и в дни, предшествующие рабочим дням – до 23.00 часов.
- б) в предвыходные, предпраздничные и праздничные дни – до 01.00 часа.

Запрещается проведение культурно-досуговых мероприятий для вышеуказанной возрастной группы после установленного времени, за исключением случаев, когда они проводятся в отдельно стоящих зданиях или местах, удаленных от жилых домов согласно санитарным нормам.

Потребителю может быть отказано в предоставлении услуг СП «ДК им. К. Маркса» МУК «ДК им. Лепсе» в следующих случаях:

- нахождения потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нахождение потребителя в социально неадекватном состоянии (например, враждебный настрой);
- отсутствие билета (абонеента) на предоставление платной услуги;
- обращение потребителя за получением услуги в дату и (или) время, не соответствующие дате и (или) времени, указанным в билете (за исключением переноса исполнителем услуги ввиду форс-мажорных обстоятельств).

Предоставление услуги СП «ДК им. К. Маркса» МУК «ДК им. Лепсе» может быть приостановлено ответственным лицом в случаях:

- аварийной ситуации в помещениях (на территории), где осуществляется услуга;
- противоречия содержания мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности;
- употребления потребителем табака, алкогольных напитков, наркотиков и др.;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию организаций, расположенных вблизи места оказания услуги;
- пропаганды порнографии;
- пропаганды насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлений экстремизма.

При оказании услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий СП «ДК им. К. Маркса» МУК «ДК им. Лепсе» руководствуется перечнем общих требований к услугам, установленным в соответствии с ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ СП «ДК ИМ. К. МАРКСА» МУК «ДК ИМ. ЛЕПСЕ»

№ п/п	Вид требования	Характеристика услуги
1.	Соответствие целевому назначению	Должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, просвещение, свободное участие граждан в культурной жизни общества, приобщение их к культурным ценностям.
2.	Социальная адресность	Должна быть доступна для потребителей различных социально значимых категорий, соответствовать ожиданиям, финансовым и физическим возможностям различных групп потребителей.
3.	Комплексность	Должна обеспечивать возможность не только присутствия или участия потребителя соответствующих услуг, создающих условия для более полного удовлетворения потребностей (организация работы точек питания, пунктов реализации тематической и сувенирной продукции и др.).
4.	Эргономичность и комфортность	Должна обеспечивать комфортные и качественные условия для потребителя в процессе обслуживания (удобство места проведения мероприятия, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой и др.).
5.	Эстетичность	Должна обеспечиваться соответствием планировочных решений и оформления мест проведения мероприятий их функциональным требованиям и композиционной, архитектурной целостностью, гармоничностью оформления пространства, чистотой помещения, аккуратностью и

		опрятностью внешнего вида сотрудников, занятых в оказании услуги.
6.	Точность и своевременность предоставления услуги	Должна соответствовать установленному режиму работы СП «ДК им. К. Маркса» МУК «ДК им. Лепсе», сроками подготовки и проведения мероприятия, правилам или согласованным условиям договора о предоставлении услуги.
7.	Информативность	Должна предусматривать полное, достоверное, своевременное, необходимое и наглядное информирование потребителя о предоставляемой услуге, дающее возможность правильного и свободного выбора, происходящее или расположенное непосредственно в помещениях СП «ДК им. К. Маркса» МУК «ДК им. Лепсе» (стенды, афиши, программки, громкие оповещения через радиорубку и др.) либо носящее внешний характер (растяжки на фасаде здания, уличные плакаты, сайты в сети Интернет, телефонные оповещения, радиомашинки, аниматоры и др.). Информация об услуге в обязательном порядке должна содержать наименование культурно-досугового мероприятия, сведения об имеющихся противопоказаниях для получения услуги, дату(-ы) и время оказания услуг, цену в рублях, правила и условия оказания услуги, сервисную информацию (номера справочных телефонов, адреса официальных сайтов, электронной почты, указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (по необходимости), адрес (место нахождения), фирменное наименование учреждения, график работы исполнителя услуг и др.), указание на использование фонограмм.
8.	Безопасность для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала СП «ДК им. К. Маркса» МУК «ДК им. Лепсе», сохранность имущества обслуживаемого населения	Должна обеспечиваться безопасность помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.