ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Администрации города Заволжья Городецкого муниципального района Нижегородской области

31.03.2022 № 451

Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) в области культуры на территории города Заволжья

В целях упорядочения бюджетного планирования расходов на оказание муниципальных услуг (выполнение муниципальных работ) в области культуры, на основании статьи 14 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с постановлением Администрации города Заволжья от 01.03.2022 № 252 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности в соответствии с муниципальными заданиями», Администрация города Заволжья **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг (работ) на территории города Заволжья в области культуры:

- «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»» (приложение 1);
- «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (приложение 2);
- «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (приложение 3);
- «Показ кинофильмов» (приложение 4).

2. Отделу по общим вопросам обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Новости Заволжья» и размещение на официальном сайте Администрации города Заволжья (www.zavnnov.ru).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации С.Н.Кирилловский

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города Заволжья
от 31.03.2022 № 451

Стандарт
качества предоставления муниципальной работы
«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта.

Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее – Стандарт) является Администрация города Заволжья Городецкого муниципального района Нижегородской области (далее – Администрация города Заволжья).

1.2. Область применения Стандарта.

Настоящий Стандарт устанавливает основные требования к качеству предоставления муниципальной бюджетной работы по обеспечению досуга населения по согласованию или заданию Учредителя - Администрации города Заволжья (далее – Учредитель).

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную работу «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (далее – Работа), предоставляемую населению муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными Администрации города Заволжья, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления работы.

Настоящий Стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание Работы, а также категории ее потребителей и круг выполняющих Работу учреждений, условия доступа к Работе и требования к качеству ее предоставления, ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта и порядок их обжалования потребителями Работы.

Настоящий Стандарт распространяется на деятельность муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры города Заволжья» (далее – Учреждение), расположенного по адресу: 606520, Нижегородская область, Городецкий район, г. Заволжье, ул. Мичурина, д. 5.

Тел/факс (8-831-61) 9-96-54.

Ответственный орган за организацию и предоставление Работы – Администрация города Заволжья.

1.3. Основные понятия.

Народное творчество (народное искусство, фольклор) – художественная коллективная творческая деятельность народа, отражающая его жизнь, воззрения, идеалы; создаваемые народом и бытующие в народных массах; поэзия (предания, песни, сказки, эпос), музыка (песни, инструментальные наигрыши и пьесы), театр (драмы, сатирические пьесы, театр кукол), танец, изобразительное и декоративно-прикладное искусство.

Любительское (самодеятельное) творчество – уникальное социально-культурное явление с многотипной структурой, которое обладает свойствами досуга и художественной культуры. Любительское творчество включает в себя создание и (или) исполнение художественных произведений силами любителей, выступающих коллективно или в одиночку.

Любительское объединение – клубное формирование, объединяющее людей с глубоким и устойчивым интересом к общему занятию, стремящихся обменяться результатами и навыками такого занятия, характеризующееся преобладанием среди учебных форм самообразования, обмена знаниями и умениями, первостепенной ролью поисков, накопления информации, изготовления предметов, имеющих культурное и прикладное значение, ведущее активную пропагандистскую работу среди населения.

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 дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

Народный (образцовый) коллектив – коллектив любительского творчества, достигший высокого уровня художественного мастерства, ведущий активную исполнительскую и просветительскую деятельность, которому присуждено (подтверждено) почетное звание «народный».

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления Работы.

Развитие самодеятельного народного художественного творчества и обеспечение досуга населения базируется на основе федерального, регионального и муниципального законодательства.

Настоящий стандарт разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации;

1.4.3. Бюджетный кодекс Российской Федерации;

1.4.4. Налоговый кодекс Российской Федерации;

1.4.5. Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации;

1.4.6. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.7. Федеральный закон от 22.08.1996 № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;

1.4.8. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.9. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);

1.4.10. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.11. Указ Президента РФ от 01.07.1996 № 1010 «О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации»;

1.4.12. Указ Президента РФ от 07.10.1994 № 1987 «О мерах государственной поддержки народных художественных промыслов»;

1.4.13. Распоряжение Правительства РФ от 13.07.2007 № 923-р «Об изменении социальных нормативов и норм, одобренных распоряжением Правительства РФ от 03.07.1996 № 1063-р»;

1.4.14. «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (введены в действие Приказом Минкультуры РФ от 01.11.1994 № 736);

1.4.15. Иные нормативно-правовые акты, затрагивающие вопросы предоставления Работы Учреждением на основе муниципального задания.

Государственные стандарты в области культурно-досуговой деятельности и настоящий Стандарт составляют нормативную основу Работы Учреждения.

2. Требования к качеству предоставления Работы

2.1. Сведения о Работе.

2.1.1. Содержание Работы.

Работа включает в себя следующие виды деятельности и мероприятия:

- организация работы клубных формирований и любительских объединений различной жанровой направленности, для различных возрастных и социальных групп: хореографических, хоровых, музыкальных, театральных, фольклорных, декоративно-прикладного искусства, изобразительного искусства для приобретения участниками знаний, умений и навыков в различных видах художественного народного творчества;
- поддержка и развитие традиционных народных промыслов и ремесел;
- создание благоприятных условий для работы мастеров.

Работа носит интегрированный характер и может быть представлена в различной форме (массовой, камерной, индивидуальной, интерактивной) и на любой демонстрационной площадке (в зрительном, танцевальном, выставочном зале, на площади, стадионе, поляне, ферме, в учебном заведении и т.д.)

В зависимости от вида Работы предусматривается объем и характер обязательных мер по обеспечению противопожарной безопасности, охраны правопорядка, личной безопасности и здоровья участников мероприятий.

2.2. Получатели Работы.

2.2.1. Получателями Работы могут быть все субъекты гражданско-правовых отношений: государственные учреждения, муниципальные учреждения, органы государственной власти, органы местного самоуправления, юридические и физические лица.

2.2.2. Получателями Работы могут быть:

– юридические лица;

– физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства, инвалиды престарелые и другие;

– государственные учреждения, муниципальные учреждения, органы государственной власти, органы местного самоуправления.

2.2.3. Работа может предоставляться как бесплатно, так и на платной основе в соответствии с Уставом Учреждения, Положением о платных услугах (работах), предоставляемых Учреждением (далее – Положение о платных услугах (работах)), и Прейскурантом платных услуг (работ), предоставляемых Учреждением (далее – Прейскурант платных услуг (работ)), утвержденными в установленном порядке.

Стоимость платных Работ, их перечень и условия предоставления устанавливаются Учреждением в соответствии с Уставом Учреждения, Положением о платных услугах (работах) и Прейскурантом платных услуг (работ).

При оказании платных Работ, связанных с лицензированием и сертифицированием, Учреждением должны быть соблюдены все требования действующего законодательства Российской Федерации, в том числе Учреждение обязано устанавливать соответствующие льготы отдельным категориям посетителей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.3. Документы, регламентирующие деятельность Учреждений.

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

– Устав Учреждения;

– руководства, правила, инструкции, методики, положения;

– эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;

– государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области культурно-досуговых услуг (работ);

– локальные нормативные акты Учреждения;

– организационно-распорядительные документы.

В соответствии с действующим законодательством Учреждением при выполнении Работ, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

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

– наименование и местоположение, юридический статус;

– правоспособность учреждения;

– цели и предмет деятельности Учреждения;
– права и обязанности учреждения, его ответственность;
– управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;
– организация, оплата и дисциплина труда;
– порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

2.3.3. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие локальные нормативные акты:
– структура Учреждения;
– правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;
– положение о платных услугах, предоставляемых Учреждением;
– положение об оплате труда работников Учреждения;
– положение об учетной политике;
– положение о защите персональных данных работников;
– положение о самодеятельных творческих коллективах;
– положение об аттестации работников;
– прейскурант цен на платные услуги (работы);
– коллективный договор;
– трудовые договора работников;
– должностные инструкции работников;
– штатное расписание;
– иные локальные нормативные акты Учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

При выполнении Работы в Учреждении используются следующие внутренние инструкции:
– инструкция по охране труда;
– инструкция о мерах пожарной безопасности;
– иные инструкции.

2.3.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при выполнении работы Учреждением по организации и проведению культурно-массовых мероприятий:
– технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
– сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
– инвентарные описи основных средств;
– 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.

В Учреждении осуществляется регулярный пересмотр документов с целью включения в них необходимых изменений и изъятия устаревших положений.

2.3.5. К организационно-распорядительным документам относятся:

- планы работы и отчеты Учреждения;
- протоколы;
- приказы руководителя Учреждения;
- аттестационные документы;
- бухгалтерские документы;
- кадровые документы;
- журнал учета работы;
- докладные записки, справки, переписка;
- постановления и распоряжения Администрации города Заволжья.

2.4. Условия размещения и режим работы Учреждения.

2.4.1. Доступность Работы обеспечивается правом на равный доступ всех категорий получателей к Работе, а также удобным расположением места получения Работы: в центре города или иного населенного пункта, на пересечении пешеходных путей, в наиболее часто посещаемых местах и т.д.

Учреждение и его структурные подразделения должны размещаться в специальных отдельно стоящих зданиях или приспособленных помещениях жилого или общественного здания, легко доступных для жителей и гостей города Заволжья, с обязательным соблюдением архитектурно-планировочных и строительных норм, санитарно-эпидемиологических правил и норм, норм охраны труда и техники безопасности. К Учреждениям должен быть обеспечен беспрепятственный проезд легкового транспорта и автобусов.

При размещении на первом этаже жилого многоэтажного здания Учреждение обеспечивает удобный и свободный подход для посетителей и подъезд для производственных целей. При размещении в одном здании с другой организацией Учреждение должно иметь автономный вход для свободного доступа посетителей.

Здания Учреждения, не являющихся памятниками истории и культуры, должны быть удобно расположены, с учетом доступности на общественном транспорте, и иметь специальные приспособления и устройства для доступа пользователей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, подъемники, перила, держатели, ограждения, специальные лифты, туалеты, таблички и пр.).

Здания Учреждения, являющиеся памятниками истории и культуры, по возможности оборудуются специальными приспособлениями и устройствами для доступа пользователей с ограничениями жизнедеятельности при условии предварительного согласования с соответствующими органами по охране культурного наследия.

2.4.2. В здании, используемом для проведения концертов и концертных программ, иных зрелищных программ (мероприятий), должны быть предусмотрены следующие помещения:

– театральные и (или) зрительные залы;
– фойе;
– репетиционные помещения;
– вспомогательные (служебные) помещения;
– технические помещения.

Помещения, предоставляемые для проведения мероприятий Учреждением по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.

2.4.3. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная, пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Помещения Учреждений должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение), а также соответствовать требованиям противопожарной безопасности. В Учреждении должны быть приняты все меры по обеспечению безопасности персонала и посетителей, а также защите ресурсов учреждений. Помещения необходимо обеспечить системой пожарной безопасности и иной защиты, лаконичными и понятными надписями и указателями передвижения людей внутри здания.

2.4.4. Учреждение при организации и проведении фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности, должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для этого техникой и аппаратурой, достаточные по размерам для удобного расположения экспонатов и просмотра посетителями.

2.4.5. Режим работы Учреждения определяется его внутренними документами (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа в праздничные и выходные дни.

Рабочий день Учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

2.5. Техническое оснащение Учреждения.

2.5.1. Учреждение оснащается специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполняемых Работ соответствующих видов.

В зависимости от типа Учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

1) в театральных и (или) зрительных залах:
– световое оборудование;
– оборудование сцены;
– звуковое оборудование;
– систему приточно-вытяжной вентиляции;

2) в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:

- систему освещения;
- систему приточно-вытяжной вентиляции;
- теплоцентраль;

3) технические помещения:

- микшерские пульты;
- кино- и видеопроекционное оборудование;
- щиты управления электроснабжением;

4) иное оснащение в зависимости от вида деятельности Учреждения.

Для организации производственных процессов Учреждение должно иметь средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество работы персонала: персональные компьютеры, копировальный аппарат, принтер, сканер, мультимедиапроектор, проекционный экран и т.д.

2.5.2. 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.

2.5.3. Требования к внешним условиям и безопасности предоставления Работы: помещения должны быть оборудованы современными системами охранной сигнализации (в т.ч. при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения.

2.5.4. Здания и помещения Учреждения должны быть отремонтированы и поддерживаться в пригодном для использования состоянии, на что ежегодно должно предусматриваться соответствующее финансирование исходя из потребности проведения текущих и капитальных ремонтов и количества имеющихся у Учреждения структурных подразделений, филиалов.

2.6. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

2.6.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Все сотрудники обязаны ясно представлять цели и задачи, проблемы и перспективы Учреждения. Каждый сотрудник должен иметь возможность участвовать в разработке стратегии функционирования и развития Учреждения, выступать с инициативными предложениями по улучшению качества выполнения Работы.

Сотрудники Учреждения должны обладать профессиональными знаниями, умениями и навыками.

2.6.2. Выполнение Работы осуществляют следующие категории персонала:

– творческий персонал (режиссеры, художественные руководители самодеятельных коллективов, балетмейстеры, художники и так далее);

– административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, заведующий отделом по административно-хозяйственной деятельности и так далее);

– технические работники (монтировщики сцены, слесари, гардеробщики, сторожа и так далее).

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующему типу и виду Учреждения.

2.6.3. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен соответствовать возложенным на них обязанностям, для чего им необходимо постоянно повышать уровень своей квалификации.

Специалисты каждой категории руководствуются в своей работе должностными инструкциями, устанавливающими их права и обязанности.

Наряду с квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны действовать в соответствии с высокими нравственными нормами и социальной ответственностью. При выполнении Работы работники Учреждения должны проявлять к ее получателям внимание и доброжелательность.

2.6.4. Численность работников Учреждения может изменяться в связи с производственной необходимостью (увеличение количества посетителей, численности творческих коллективов, расширение зоны обслуживания, увеличение спектра услуг) на основании утверждённых нормативов численности штатного состава Учреждения.

Нормативная потребность в штатных творческих работниках определяется на основе основных показателей деятельности Учреждения - объема предоставляемых услуг(работ), количества структурных подразделений, использования нестационарных форм обслуживания и т.д.

Нормативная потребность в штатных технических работниках определяется исходя из технических характеристик здания (зданий), которое занимает Учреждение.

2.7. Требования к технологии выполнения Работы.

2.7.1. Условия доступа к Работе.

Основополагающим принципом является принцип свободного и равного доступа к Работе всех ее получателей.

2.7.2. Гражданин имеет право на получение Работы:

– при наличии входного билета, абонемента или иного платежного документа на мероприятие (если соответствующий вид Работы предоставляется оказывается на платной основе) или официального приглашения (разрешения) на участие в мероприятии;

– при соблюдении возрастных ограничений (в случае их установления) для посещения соответствующего мероприятия;

– при отсутствии обстоятельств, являющихся основаниями для отказа в выполнении Работы.

2.7.3. Основаниями для отказа в предоставлении Работы являются:

– нахождение потенциального получателя Работы в состоянии алкогольного,

наркотического опьянения;

– нахождение потенциального получателя Работы в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, хулиганское поведение и т.п.);

– несоблюдение возрастных ограничений для получателей Работы (в случае их установления);

– отсутствие входного билета, приглашения (разрешения) на посещение мероприятия, проводимого Учреждением, если оно является платным.

Отказ в предоставлении доступа к Работе по иным основаниям не допускается.

2.8. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.8.1. Учреждение должно проводить широкую культурно-досуговую деятельность среди населения города Заволжья, регулярно информировать общественность о своих целях и задачах, ресурсах, возможностях, текущей и перспективной деятельности.

Информация о Работе, выполняемой Учреждением, о порядке и правилах предоставления Работы должна быть доступна жителям и гостям города Заволжья.

2.8.2. Учреждение обеспечивает доступность информации о своем местонахождении, деятельности, порядке и правилах предоставления Работы жителям и гостям города Заволжья.

Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в частности:

– Учреждение, выполняющее Работу, обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, обеспечивающим ее доступность для населения;

– получатель Работы вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой Работе, обеспечивающей их компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением Работы.

2.8.3. Содержание информации.

В состав информации о Работах в обязательном порядке должны быть включены:

– перечень основных Работ, предоставляемых Учреждением;

– характеристика Работы, сферы их предоставления и затраты времени на предоставление;

– взаимосвязь между качеством Работы, условиями их предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемых работ);

– правила и условия предоставления Работы;

– перечень необходимых документов для получения Работы;

– правила поведения в выполняющем Работу Учреждении;

– правила поведения граждан во внештатных ситуациях;

– местонахождения пункта медицинской помощи;

– информация о квалификации обслуживающего персонала.

2.8.4. Информирование получателей Работы осуществляется посредством:

– публикации положений настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

– размещения информации об Учреждениях, о предоставляемых ими Работах (услугах), в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок в сети Интернет;

– информационных стендов (уголков получателей Работы) в Учреждении.

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

2.8.5. В Учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие также сведения о бесплатных и платных услугах (работах), предоставляемых в Учреждении, требования и условия их предоставления, соблюдение которых обеспечивает качественное выполнение Работы, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант на платные услуги (работы), настоящий Стандарт.

2.8.6. Получатели Работы вправе быть осведомлены о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами Учреждения.

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

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение, выполняющее Работу, от установленной законодательством Российской Федерации ответственности за соблюдение иных норм и правил, утвержденных в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.9. Контроль за деятельностью Учреждения, выполняющего Работу.

2.9.1. Контроль качества предоставления Работу осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.9.2. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Стандарту, другим нормативным документам в сфере обеспечения досуга населения. Эта система контроля должна охватывать этапы: планирования, работы с получателями работ, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

2.9.3. Внешний контроль.

Систему внешнего контроля осуществляет Администрация города Заволжья, которая проводит контрольные мероприятия в соответствии с утвержденным планом работы. Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб (Приложение) от получателей Работы. При необходимости по фактам нарушений

проводятся служебные проверки.

Администрация города Заволжья осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждений в части соблюдения качества предоставления Работы путем:

– проведения мониторинга основных показателей работы за определенные сроки;

– анализа обращений и жалоб граждан в управление культуры и туризма, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

– проведения контрольных мероприятий.

При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб организации на предмет фиксации в ней жалоб на качество предоставляемых ею услуг, а также фактов принятия мер по жалобам.

Руководитель Учреждения своими приказами определяет ответственных за качественное выполнение Работы, количественный и персональный состав службы контроля, в которую входят заместители руководителя и ведущие специалисты, утверждает локальный правовой акт, регламентирующий деятельность службы контроля.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежемесячно в соответствии с утвержденным графиком, внеплановые – по поступлению жалоб на качество Работы.

Обязательным методом контроля качества выполнения Работы является система регистрации и рассмотрения жалоб граждан.

2.10. Ответственность за качество выполнения Работы.

2.10.1. Руководитель Учреждения определяет по согласованию с Учредителем основные цели, задачи и направления деятельности в области совершенствования качества выполнения Работы в сфере обеспечения досуга населения, а также несут полную ответственность за соблюдением требований настоящего Стандарта.

2.10.2. Руководитель Учреждения обязан:

- определить ответственных лиц из числа сотрудников за качественное выполнение Работы в соответствии с настоящим Стандартом;

- сформировать службу контроля качества выполнения Работы в соответствии с настоящим Стандартом, состоящую из заместителей руководителя учреждения и ведущих специалистов;

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;

- чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющих выполнение Работы и контроль качества предоставляемой Работы;

- организовать информационное обеспечение деятельности Учреждения в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры

выполнения Работы по обеспечению досуга населения и настоящего Стандарта.

2.10.3. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждений устанавливаются их руководителями в соответствии с внутренними документами соответствующего Учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

2.10.4. К ответственности за нарушение требований Стандарта могут быть привлечены только руководители Учреждений по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий Администрации города Заволжья.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю Учреждения определяются начальником управления культуры и туризма, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителю Учреждения, допустившего нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в соответствии с трудовым законодательством РФ.

2.11. Критерии оценки качества Работы.

2.11.1. Руководитель Учреждения и Администрация города Заволжья регулярно оценивают эффективность и качество Работы Учреждения. Результаты оценки должны быть доступны общественности.

2.11.2. Качественное выполнение Работы характеризуют:

- удовлетворенность получателей Работы деятельностью исполнителя Работы;
- соблюдение исполнителем Работы требований настоящего Стандарта;
- оптимальность использования ресурсов исполнителя Работы;
- полнота предоставления Работы в соответствии с муниципальным заданием.

2.11.3. К показателям качества предоставления Работы относятся:

- доля пользователей, удовлетворённых условиями и качеством работы, от общего числа опрошенных;
- доля коллективов, имеющих звание «народный» («образцовый») самодеятельный коллектив;
- количество конкурсов, в которых принимали участие клубные формирования/число призеров в них;
- число участников клубных формирований.

Приложение
к стандарту качества муниципальной работы
«Организация деятельности клубных формирований
и формирований самодеятельного народного
творчества»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)
от _____
(ФИО заявителя)

ЖАЛОБА
на нарушение требований стандарта качества
предоставления муниципальной работы

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____
_____
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени_____
(своего или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества выполнения муниципальной работы
_____
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:
1._____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
2._____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
3._____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

Приложение
к стандарту качества муниципальной работы
«Организация деятельности клубных формирований
и формирований самодеятельного народного
творчества»
(обратная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

1. Обращение к сотруднику организации, выполняющей муниципальную работу_____ .
(да/нет)

2. Обращение к руководителю организации, выполняющей муниципальную работу _____ .
(да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, выполняющей работу о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ .
(да/нет)

2. Официальное письмо организации, выполняющей работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя_____ .
(да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, выполняющей работу _____ .
(да/нет)

Другое:

а)_____
_____.

б)_____
_____.

в)_____
_____.

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 (обратная сторона) прилагаю к жалобе _____ .
(да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____
паспорт серия _____ №_____
выдан _____
_____ подпись _____
дата выдачи _____
контактный телефон _____ дата «____» _____ 20 _____ г.

_____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города Заволжья
от 31.03.2022 № 451

Стандарт
качества предоставления муниципальной работы
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта.

Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (далее – Стандарт) является Администрация города Заволжья Городецкого муниципального района Нижегородской области (далее – Администрации города Заволжья).

1.2. Область применения стандарта.

Настоящий Стандарт устанавливает основные требования к качеству предоставления муниципальной работы по обеспечению досуга населения по согласованию или заданию Учредителя - Администрации города Заволжья Городецкого муниципального района Нижегородской области (далее – Учредитель).

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную работу «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (далее – Работа), предоставляемую населению муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными Администрации города Заволжья устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Работы.

Настоящий Стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание Работы, а также категории ее потребителей и круг выполняющих Работу учреждений, условия доступа к Работе и требования к качеству ее предоставления, ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта и порядок их обжалования потребителями Работы.

Настоящий Стандарт распространяется на деятельность следующих муниципальных бюджетных учреждений культуры подведомственных Администрации города Заволжья (далее – Учреждение):

Муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры города Заволжья», расположенного по адресу: 606520 Нижегородская область, Городецкий район, г. Заволжье, ул. Мичурина, д. 5.

Тел/факс (8-831-61) 9-96-54.

Ответственный орган за организацию и предоставление Работы – Администрация города Заволжья.

1.3. Основные понятия.

Народное творчество (народное искусство, фольклор) – художественная коллективная творческая деятельность народа, отражающая его жизнь, воззрения, идеалы; создаваемые народом и бытующие в народных массах; поэзия (предания, песни, сказки, эпос), музыка (песни, инструментальные наигрыши и пьесы), театр (драмы, сатирические пьесы, театр кукол), танец, изобразительное и декоративно-прикладное искусство.

Любительское (самодеятельное) творчество – уникальное социально-культурное явление с многотипной структурой, которое обладает свойствами досуга и художественной культуры. Любительское творчество включает в себя создание и (или) исполнение художественных произведений силами любителей, выступающих коллективно или в одиночку.

Любительское объединение – клубное формирование, объединяющее людей с глубоким и устойчивым интересом к общему занятию, стремящихся обменяться результатами и навыками такого занятия, характеризующееся преобладанием среди учебных форм самообразования, обмена знаниями и умениями, первостепенной ролью поисков, накопления информации, изготовления предметов, имеющих культурное и прикладное значение, ведущее активную пропагандистскую работу среди населения.

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 дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

Народный (образцовый) коллектив – коллектив любительского творчества, достигший высокого уровня художественного мастерства, ведущий активную исполнительскую и просветительскую деятельность, которому присуждено (подтверждено) почетное звание «народный».

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг.

Развитие самодеятельного народного художественного творчества и обеспечение досуга населения базируется на основе федерального, регионального и муниципального законодательства.

Настоящий стандарт разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации;

1.4.3. Бюджетный кодекс Российской Федерации;

1.4.4. Налоговый кодекс Российской Федерации;

1.4.5. Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации;

1.4.6. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.7. Федеральный закон от 22.08.1996 № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;

1.4.8. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.9. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);

1.4.10. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.11. Указ Президента РФ от 01.07.1996 № 1010 «О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации»;

1.4.12. Указ Президента РФ от 07.10.1994 № 1987 «О мерах государственной поддержки народных художественных промыслов»;

1.4.13. Распоряжение Правительства РФ от 13.07.2007 № 923-р «Об изменении социальных нормативов и норм, одобренных распоряжением Правительства РФ от 03.07.1996 № 1063-р»;

1.4.14. «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (введены в действие Приказом Минкультуры РФ от 01.11.1994 № 736);

1.4.15. Иные нормативно-правовые акты, затрагивающие вопросы выполнения Работы Учреждением на основе муниципального задания Учредителя.

Государственные стандарты в области культурно-досуговой деятельности и настоящий Стандарт составляют нормативную основу практической работы Учреждения.

2. Требования к качеству предоставления Работы

2.1. Сведения о Работе.

2.1.1. Содержание Работы.

Работа включает в себя следующие виды деятельности и мероприятия:

- организация и показ концертов и концертных программ, торжественных мероприятий, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок, народных гуляний, массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, иных зрелищных программ (мероприятий);
- проведение лекториев, «круглых столов» и иных тематических мероприятий городского и районного масштаба, направленных на патриотическое, морально-нравственное и эстетическое воспитание детей и молодежи, формирование и развитие здорового образа жизни, в том числе с использованием историко-культурного наследия;
- культурно-досуговых мероприятий.

Работа носит интегрированный характер и может быть представлена в различной форме (массовой, камерной, индивидуальной, интерактивной) и на любой демонстрационной площадке (в зрительном, танцевальном, выставочном зале, на площади, стадионе, поляне, ферме, в учебном заведении и т.д.)

В зависимости от вида работы предусматривается объем и характер обязательных мер по обеспечению противопожарной безопасности, охраны правопорядка, личной безопасности и здоровья участников мероприятий.

2.2. Получатели Работы.

2.2.1. Получателями Работы могут быть все субъекты гражданско-правовых отношений: государственные учреждения, муниципальные учреждения, органы государственной власти, органы местного самоуправления, юридические и физические лица.

2.2.2. Получателями Работы могут быть:

- юридические лица;
- физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства, инвалиды престарелые и другие;
- государственные учреждения, муниципальные учреждения, органы государственной власти, органы местного самоуправления.

2.2.3. Учреждение может осуществлять предпринимательскую и иную приносящую доход деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению поставленных перед ними целей.

Стоимость и перечень платных работ (услуг), условия их предоставления устанавливается Учреждением в соответствии с их уставами, положениями о платных услугах и прейскурантами цен на оказание платных услуг, утвержденных в установленном порядке.

При оказании платных работ (услуг), связанных с лицензированием и сертифицированием, Учреждением должны быть соблюдены все требования действующего законодательства Российской Федерации.

Учреждение обязано оказывать бесплатные работы (услуги), а также устанавливать соответствующие льготы отдельным категориям посетителей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.3. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения.

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

- Устав Учреждения;
- руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
- государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области культурно-досуговых работ (услуг);
- локальные нормативные акты Учреждения;
- организационно-распорядительные документы.

В соответствии с действующим законодательством Учреждение при выполнении Работ, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

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

- наименование и местоположение, юридический статус;
- правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности Учреждения;
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;
- организация, оплата и дисциплина труда;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

2.3.3. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждений.

В Учреждении используются следующие локальные нормативные акты:

- структура Учреждения;
- правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;
- положение о платных услугах, предоставляемых Учреждением;
- положение об оплате труда работников Учреждения;
- положение об учетной политике;
- положение о защите персональных данных работников;
- положение о самодеятельных творческих коллективах;
- положение об аттестации работников;
- прейскурант цен на платные услуги;
- коллективный договор;
- трудовые договора работников;
- должностные инструкции работников;
- штатное расписание;
- иные локальные нормативные акты Учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

При выполнении Работы в Учреждениях используются следующие внутренние инструкции:

- инструкция по охране труда;
- инструкция о мерах пожарной безопасности;
- иные.

2.3.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при выполнении работы Учреждением по организации и проведению культурно-массовых мероприятий:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- инвентарные описи основных средств;
- 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.

В Учреждении осуществляется регулярный пересмотр документов с целью включения в них необходимых изменений и изъятия устаревших положений.

2.3.5. К организационно-распорядительным документам относятся:

- планы работы и отчеты Учреждения;
- протоколы;
- приказы руководителя Учреждения;
- аттестационные документы;
- бухгалтерские документы;
- кадровые документы;
- журнал учета работы;
- докладные записки, справки, переписка;
- постановления и распоряжения Администрации города Заволжья.

2.4. Условия размещения и режим работы Учреждений.

2.4.1. Доступность Работы обеспечивается правом на равный доступ всех категорий получателей к Работе, а также удобным расположением места получения Работы: в центре города или иного населенного пункта, на пересечении пешеходных путей, в наиболее часто посещаемых местах и т.д.

Учреждение и его структурные подразделения должны размещаться в специальных отдельно стоящих зданиях или приспособленных помещениях жилого или общественного здания, легко доступных для жителей и гостей города Заволжья, с обязательным соблюдением архитектурно-планировочных и строительных норм, санитарно-эпидемиологических правил и норм, норм охраны труда и техники безопасности. К Учреждению должен быть обеспечен беспрепятственный проезд легкового транспорта и автобусов.

При размещении на первом этаже жилого многоэтажного здания Учреждение обеспечивает удобный и свободный подход для посетителей и подъезд для производственных целей. При размещении в одном здании с другой организацией Учреждение должно иметь автономный вход для свободного доступа посетителей.

Здания Учреждения, не являющихся памятниками истории и культуры, должны быть удобно расположены, с учетом доступности на общественном транспорте, и иметь специальные приспособления и устройства для доступа пользователей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, подъемники, перила, держатели, ограждения, специальные лифты, туалеты, таблички и пр.).

Здания Учреждения, являющиеся памятниками истории и культуры, по возможности оборудуются специальными приспособлениями и устройствами для доступа пользователей с ограничениями жизнедеятельности при условии

предварительного согласования с соответствующими органами по охране культурного наследия.

2.4.2. В здании, используемом для проведения концертов и концертных программ, иных зрелищных программ (мероприятий), должны быть предусмотрены следующие помещения:

- театральные и (или) зрительные залы;
- фойе;
- репетиционные помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения;
- технические помещения.

Помещения, предоставляемые для проведения мероприятий Учреждением по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.

2.4.3. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения, на качество предоставляемых услуг (повышенная, пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Помещения Учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение), а также соответствовать требованиям противопожарной безопасности. В Учреждении должны быть приняты все меры по обеспечению безопасности персонала и посетителей, а также защите ресурсов учреждений. Помещения необходимо обеспечить системой пожарной безопасности и иной защиты, лаконичными и понятными надписями и указателями передвижения людей внутри здания.

2.4.4. Учреждение при организации и проведении фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности, должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для этого техникой и аппаратурой, достаточные по размерам для удобного расположения экспонатов и просмотра посетителями.

2.4.5. Режим работы Учреждения определяется их внутренними документами (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа в праздничные и выходные дни.

Рабочий день Учреждений не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

2.5. Техническое оснащений Учреждения.

2.5.1. Учреждение оснащается специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В зависимости от типа Учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

1) в театральных и (или) зрительных залах:
- световое оборудование;
- оборудование сцены;
- звуковое оборудование;
- систему приточно-вытяжной вентиляции;
2) в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:
- систему освещения;
- систему приточно-вытяжной вентиляции;
- теплоцентраль;
3) технические помещения:
- микшерские пульты;
- кино- и видеопроекционное оборудование;
- щиты управления электроснабжением;
4) иное оснащение в зависимости от вида деятельности Учреждения.

Для организации производственных процессов Учреждение должно иметь средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество работы персонала: персональные компьютеры, копировальный аппарат, принтер, сканер, мультимедиапроектор, проекционный экран и т.д.

2.5.2. 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 культурно-досуговом Учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

2.5.3. Требования к внешним условиям и безопасности предоставления Работы: помещения должны быть оборудованы современными системами охранной сигнализации (в т.ч. при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения.

2.5.4. Здания и помещения Учреждения должны быть отремонтированы и поддерживаться в пригодном для использования состоянии, на что ежегодно должно предусматриваться соответствующее финансирование исходя из потребности проведения текущих и капитальных ремонтов и количества имеющихся у Учреждения структурных подразделений, филиалов.

2.6. Укомплектованность Учреждений кадрами и их квалификация.

2.6.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Все сотрудники обязаны ясно представлять цели и задачи, проблемы и перспективы Учреждения. Каждый сотрудник должен иметь возможность участвовать в разработке стратегии функционирования и развития Учреждения,

выступать с инициативными предложениями по улучшению качества выполнения Работы.

Сотрудники Учреждений должны обладать профессиональными знаниями, умениями и навыками.

2.6.2. Выполнение Работы и осуществляют следующие категории персонала:

- творческий персонал (режиссеры, художественные руководители самодеятельных коллективов, балетмейстеры, художники и так далее);
- административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, заведующий отделом по административно-хозяйственной деятельности и так далее);
- технические работники (монтировщики сцены, слесари, гардеробщики, сторожа и так далее).

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующему типу и виду Учреждения.

2.6.3. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен соответствовать возложенным на них обязанностям, для чего им необходимо постоянно повышать уровень своей квалификации.

Специалисты каждой категории руководствуются в своей работе должностными инструкциями, устанавливающими их права и обязанности.

Наряду с квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны действовать в соответствии с высокими нравственными нормами и социальной ответственностью. При выполнении Работы работники Учреждения должны проявлять к их получателям внимание

и доброжелательность.

2.6.4. Численность работников Учреждения может изменяться в связи с производственной необходимостью (увеличение количества посетителей, численности творческих коллективов, расширение зоны обслуживания, увеличение спектра услуг) на основании утверждённых нормативов численности штатного состава Учреждения.

Нормативная потребность в штатных творческих работниках определяется на основе основных показателей деятельности Учреждения - объема предоставляемых услуг (работ), количества структурных подразделений, использования нестационарных форм обслуживания и т.д.

Нормативная потребность в штатных технических работниках определяется исходя из технических характеристик здания (зданий), которое занимает соответствующее Учреждение.

2.7. Требования к технологии оказания Работы.

2.7.1. Условия доступа к Работе.

Основополагающим принципом является принцип свободного и равного доступа к Работе всех ее получателей.

2.7.2. Гражданин имеет право на получение Работы:

- при наличии входного билета, абонемента или иного платежного документа на мероприятие (если соответствующий вид Работы предоставляется на платной основе) или официального приглашения (разрешения) на участие в мероприятии;

- при соблюдении возрастных ограничений (в случае их установления) для посещения соответствующего мероприятия;

- при отсутствии обстоятельств, являющихся основаниями для отказа в выполнении Работы.

2.7.3. Основаниями для отказа в предоставлении Работы являются:

- нахождение потенциального получателя Работы в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- нахождение потенциального получателя Работы в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, хулиганское поведение и т.п.);

- несоблюдение возрастных ограничений для получателей Работы (в случае их установления);

- отсутствие входного билета, приглашения (разрешения) на посещение мероприятия, проводимого Учреждением, если оно является платным.

Отказ в предоставлении доступа к Работе по иным основаниям не допускается.

2.8. Информационное сопровождение деятельности Учреждений.

2.8.1. Учреждения должны проводить широкую культурно-досуговую деятельность среди населения города Заволжья, регулярно информировать общественность о своих целях и задачах, ресурсах, возможностях, текущей и перспективной деятельности.

Информация о Работе, выполняющую Учреждением, о порядке и правилах предоставления Работы должна быть доступна жителям и гостям города Заволжья.

2.8.2. Учреждение обеспечивает доступность информации о своем местонахождении, деятельности, порядке и правилах предоставления Работы жителям и гостям города Заволжья.

Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в частности:

- Учреждение, выполняющее Работу, обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, обеспечивающим ее доступность для населения;

- получатель Работы вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой Работе, обеспечивающей их компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением Работы.

2.8.3. Содержание информации.

В состав информации о Работах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных Работ, предоставляемых Учреждением;

- характеристика Работы, сферы их предоставления и затраты времени на предоставление;

- взаимосвязь между качеством Работы, условиями их предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемых услуг);

- правила и условия предоставления Работы;

- перечень необходимых документов для получения Работы;
- правила поведения в оказывающем Работу Учреждении;
- правила поведения граждан во внештатных ситуациях;
- местонахождения пункта медицинской помощи;
- информация о квалификации обслуживающего персонала.

2.8.4. Информирование получателей Работы осуществляется посредством:

- публикации положений настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации об Учреждении, о предоставляемых им Работах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок в сети Интернет;
- информационных стендов (уголков получателей Работы) в Учреждении.

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

2.8.5. В Учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие также сведения о бесплатной и платной Работе, выполняемой Учреждением, требования и условия предоставления, соблюдение которых обеспечивает качественное выполнение Работы, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант на платные работы, настоящий Стандарт.

2.8.6. Получатели Работы вправе быть осведомлены о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами Учреждения.

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

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение, выполняющее Работу, от установленной законодательством Российской Федерации ответственности за соблюдение иных норм и правил, утвержденных в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.9. Контроль за деятельностью Учреждения, выполняющего Работу.

2.9.1. Контроль качества предоставления Работы осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.9.2. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Стандарту, другим нормативным документам в сфере обеспечения досуга населения. Эта система контроля должна охватывать этапы: планирования, работы с получателями Работы, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

2.9.3. Внешний контроль.

Систему внешнего контроля осуществляет Администрация города Заволжья, которая проводит контрольные мероприятия в соответствии с утвержденным планом работы. Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб (Приложение) от получателей Работы. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные проверки.

Администрация города Заволжья осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения качества предоставления Работы путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенные сроки;
- анализа обращений и жалоб граждан , проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- проведения контрольных мероприятий.

При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб организации на предмет фиксации в ней жалоб на качество предоставляемых ею услуг (работ), а также фактов принятия мер по жалобам.

Руководитель Учреждения своими приказами определяет ответственных за качественное выполнение Работы, количественный и персональный состав службы контроля, в которую входят заместители руководителя и ведущие специалисты, утверждает локальный правовой акт, регламентирующий деятельность службы контроля.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежемесячно в соответствии с утвержденным графиком, внеплановые – по поступлению жалоб на качество Работы.

Обязательным методом контроля качества выполнения Работы является система регистрации и рассмотрения жалоб граждан.

2.10. Ответственность за качество выполнения Работы.

2.10.1. Руководитель Учреждения определяет по согласованию с Учредителем основные цели, задачи и направления деятельности в области совершенствования качества выполнения Работы в сфере обеспечения досуга населения, а также несут полную ответственность за соблюдением требований настоящего Стандарта.

2.10.2. Руководитель Учреждения обязан:

- определить ответственных лиц из числа сотрудников за качественное выполнение Работы в соответствии с настоящим Стандартом;
- сформировать службу контроля качества выполнения Работы в соответствии с настоящим Стандартом, состоящую из заместителей руководителя учреждения и ведущих специалистов;
- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;

- чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющих выполнение Работы и контроль качества предоставляемой Работы;

- организовать информационное обеспечение деятельности Учреждения в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры выполнения Работы по обеспечению досуга населения и настоящего Стандарта.

2.10.3. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения устанавливаются его руководителем в соответствии с внутренними документами Учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

2.10.4. К ответственности за нарушение требований Стандарта может быть привлечен только руководитель Учреждения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий Администрации города Заволжья.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта руководителем Учреждения определяются Администрацией города Заволжья, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителю Учреждения, допустившего нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в соответствии с трудовым законодательством РФ.

2.11. Критерии оценки качества Работы.

2.11.1. Руководитель Учреждения и Администрация города Заволжья регулярно оценивают эффективность и качество работы Учреждения. Результаты оценки должны быть доступны общественности.

2.11.2. Основными критериями и показателями качества выполнения Работы выступают:

- полнота ее предоставления в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями;

- степень разнообразия тематической направленности проводимых мероприятий;

- доля культурно-досуговых мероприятий, рассчитанных на обслуживание социально менее защищённых возрастных групп: детей и подростков, пенсионеров и инвалидов и т.п.;

- доля потребителей, удовлетворённых условиями и качеством предоставляемой работы (услуги).

_____

Приложение
к стандарту качества муниципальной работы
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

ЖАЛОБА
на нарушение требований стандарта качества
предоставления муниципальной работы

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____
_____
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени_____
(своего или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества выполнения муниципальной работы
_____

допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1._____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2._____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3._____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

Приложение
к стандарту качества муниципальной работы
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»
(обратная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

1. Обращение к сотруднику организации, выполняющей муниципальную работу_____ .
(да/нет)

2. Обращение к руководителю организации, выполняющей муниципальную работу _____ .
(да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, выполняющей работу о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ .
(да/нет)

2. Официальное письмо организации, выполняющей работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя_____ .
(да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, выполняющей работу _____ .
(да/нет)

Другое:

а)_____
_____.

б)_____
_____.

в)_____
_____.

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 (обратная сторона) прилагаю к жалобе _____ .
(да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____
паспорт серия _____ №_____
выдан _____
_____ подпись _____
дата выдачи _____
контактный телефон _____ дата «____» _____ 20 _____ г.

_____

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города Заволжья
от 31.03.2022 № 451

Стандарт
качества предоставления муниципальной работы
«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок»

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта.

Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (далее – Стандарт) является Администрация города Заволжья Городецкого муниципального района Нижегородской области (далее – Администрации города Заволжья).

1.2. Область применения стандарта.

Настоящий Стандарт устанавливает основные требования к качеству предоставления муниципальной работы по обеспечению досуга населения по согласованию или заданию Учредителя - Администрации города Заволжья (далее – Учредитель).

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную работу «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (далее – Работа), предоставляемую населению муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными Администрации города Заволжья, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления работы.

Настоящий Стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание Работы, а также категории ее потребителей и круг выполняющих Работу учреждений, условия доступа к Работе и требования к качеству ее предоставления, ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта и порядок их обжалования потребителями Работы.

Настоящий Стандарт распространяется на деятельность Муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры города Заволжья» (далее – Учреждение), расположенного по адресу: 606520, Нижегородская область, Городецкий район, г. Заволжье, ул. Мичурина, д. 5.

Тел/факс (8-831-61)7-96-54 и музея, входящего в его состав:

Музей истории города Заволжья, входящий в состав Учреждения (далее - муниципальный музей), расположен по адресу: 606520, Нижегородская область, Городецкий район, г. Заволжье, проспект Мира, д.6.

Тел/факс (8-831-61) 7-91-92.

Ответственный орган за организацию и предоставление Работы – Администрация города Заволжья.

1.3. Основные понятия.

Музей - некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения, пополнения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций.

Музейный предмет - культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление.

Музейная коллекция - совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам.

Музейный фонд - совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных Федеральным законом.

Хранение - один из основных видов деятельности музея, предполагающий создание материальных и юридических условий, при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейной коллекции.

Публикация - одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.

Муниципальный музей, расположенный на территории города Заволжья, обеспечивает:

- организацию учета и хранения музейных предметов и коллекций;
- защиту предметов историко-культурного наследия;
- доступ населения к подлинным предметам истории;
- необходимые условия для выявления, изучения и популяризации историко-культурного наследия.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления работы.

Настоящий стандарт разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:

Конституция Российской Федерации;

1.4.1.Гражданский кодекс Российской Федерации;

1.4.2.Бюджетный кодекс Российской Федерации;

1.4.3.Налоговый кодекс Российской Федерации;

1.4.4.Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации;

1.4.5.Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.6.Федеральный закон от 22.08.1996 № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;

1.4.7.Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.8.«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);

1.4.9.Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.10.Указ Президента РФ от 01.07.1996 № 1010 «О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации»;

1.4.11Указ Президента РФ от 07.10.1994 № 1987 «О мерах государственной поддержки народных художественных промыслов»;

1.4.11.Распоряжение Правительства РФ от 13.07.2007 № 923-р «Об изменении социальных нормативов и норм, одобренных распоряжением Правительства РФ от 03.07.1996 № 1063-р»;

1.4.12. «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (введены в действие Приказом Минкультуры РФ от 01.11.1994 № 736);

1.4.13.Иные нормативно-правовые акты, затрагивающие вопросы предоставления Работы Учреждением на основе муниципального задания.

Государственные стандарты в области культурно-досуговой деятельности и настоящий Стандарт составляют нормативную основу практической работы Учреждения.

2. Требования к качеству предоставления Работы

2.1. Сведения о Работе.

2.1.1. Содержание Работы.

Работа включает в себя следующие виды деятельности и мероприятия:

- публикации музейных предметов и коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и иных видах носителей, в том числе в виртуальном режиме и путем экскурсионного обслуживания населения;
- проведение научно-просветительских мероприятий с использованием предметов историко-культурного наследия и исторических материалов;
- проведение тематических экскурсов, создание студий для детей и молодежи с использованием историко-культурного наследия.

Работа носит интегрированный характер и может быть представлена в различной форме (массовой, камерной, индивидуальной, интерактивной) и на любой демонстрационной площадке (в зрительном, танцевальном, выставочном зале, на площади, стадионе, поляне, ферме, в учебном заведении и т.д.)

В зависимости от вида Работы предусматривается объем и характер обязательных мер по обеспечению противопожарной безопасности, охраны правопорядка, личной безопасности и здоровья участников мероприятий.

2.2. Получатели Работы.

2.2.1. Заказчиками Работы могут быть все субъекты гражданско-правовых отношений: государственные учреждения, муниципальные учреждения, органы государственной власти, органы местного самоуправления, юридические и физические лица.

2.2.2. Получателями Работы могут быть:

- юридические лица;
- физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства, инвалиды престарелые и другие;
- государственные учреждения, муниципальные учреждения, органы государственной власти, органы местного самоуправления.

2.2.3. Учреждение может осуществлять предпринимательскую и иную приносящую доход деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению поставленных перед ними целей.

Стоимость и перечень платных услуг (работ), условия их предоставления устанавливается Учреждением в соответствии с их уставом, положением о платных услугах (работах) и прейскурантом цен на оказание платных услуг (работ), утвержденных в установленном порядке.

При оказании платных услуг (работ), связанных с лицензированием и сертифицированием, Учреждением должны быть соблюдены все требования действующего законодательства Российской Федерации.

Учреждение обязаны оказывать бесплатные услуги (работы), а также устанавливать соответствующие льготы отдельным категориям посетителей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.3. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения.

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

- Устав Учреждения;
- руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
- государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области культурно-досуговых работ;
- локальные нормативные акты Учреждения;
- организационно-распорядительные документы.

В соответствии с действующим законодательством Учреждением при выполнении Работ, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

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

- наименование и местоположение, юридический статус;
- правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности Учреждения;
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;
- организация, оплата и дисциплина труда;

- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

2.3.3. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления Работы, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие локальные нормативные акты:

- структура Учреждения;
- правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;
- положение о платных услугах (работах), предоставляемых Учреждением;
- положение об оплате труда работников Учреждения;
- положение об учетной политике;
- положение о защите персональных данных работников;
- положение о самодеятельных творческих коллективах;
- положение об аттестации работников;
- прейскурант цен на платные услуги (работы);
- коллективный договор;
- трудовые договора работников;
- должностные инструкции работников;
- штатное расписание;
- иные локальные нормативные акты Учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

При выполнении Работы в Учреждении используются следующие внутренние инструкции:

- инструкция по охране труда;
- инструкция о мерах пожарной безопасности;
- иные.

2.3.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при выполнении Работы Учреждением:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- инвентарные описи основных средств;
- 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.

В Учреждении осуществляется регулярный пересмотр документов с целью включения в них необходимых изменений и изъятия устаревших положений.

2.3.5. К организационно-распорядительным документам относятся:

- планы работы и отчеты Учреждения;

- протоколы;
- приказы руководителя Учреждения;
- аттестационные документы;
- бухгалтерские документы;
- кадровые документы;
- журнал учета работы;
- докладные записки, справки, переписка;
- постановления и распоряжения Администрации города Заволжья.

2.4. Условия размещения и режим работы Учреждения.

2.4.1. Доступность Работы обеспечивается правом на равный доступ всех категорий получателей к Работе, а также удобным расположением места получения Работы: в центре города или иного населенного пункта, на пересечении пешеходных путей, в наиболее часто посещаемых местах и т.д.

Учреждение и его структурные подразделения должны размещаться в специальных отдельно стоящих зданиях или приспособленных помещениях жилого или общественного здания, легко доступных для жителей и гостей города Заволжья, с обязательным соблюдением архитектурно-планировочных и строительных норм, санитарно-эпидемиологических правил и норм, норм охраны труда и техники безопасности. К Учреждению должен быть обеспечен беспрепятственный проезд легкового транспорта и автобусов.

При размещении на первом этаже жилого многоэтажного здания Учреждение обеспечивает удобный и свободный подход для посетителей и подъезд для производственных целей. При размещении в одном здании с другой организацией Учреждение должно иметь автономный вход для свободного доступа посетителей.

Здания Учреждения, не являющихся памятниками истории и культуры, должны быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте, и иметь специальные приспособления и устройства для доступа пользователей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, подъемники, перила, держатели, ограждения, специальные лифты, туалеты, таблички и пр.).

Здания Учреждения, являющиеся памятниками истории и культуры, по возможности оборудуется специальными приспособлениями и устройствами для доступа пользователей с ограничениями жизнедеятельности при условии предварительного согласования с соответствующими органами по охране культурного наследия.

2.4.2. В здании Учреждения, предоставляющем данную Работу должны быть предусмотрены следующие помещения:

- экспозиционный (выставочный) зал;
- фондохранилище;
- служебные помещения.

Помещения, предоставляемые для проведения мероприятий Учреждением по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.

2.4.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная, пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Помещения Учреждения должны быть обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение), а также соответствовать требованиям противопожарной безопасности. В Учреждении должны быть приняты все меры по обеспечению безопасности персонала и посетителей, а также защите ресурсов учреждений. Помещения необходимо обеспечить системой пожарной безопасности и иной защиты, лаконичными и понятными надписями и указателями передвижения людей внутри здания.

2.4.3. Учреждение при организации и проведении выставок и других форм показа результатов творческой деятельности, должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для этого техникой и аппаратурой, достаточные по размерам для удобного расположения экспонатов и просмотра посетителями.

2.4.4. Режим работы Учреждения определяется их внутренними документами (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа в праздничные и выходные дни.

Рабочий день Учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

2.5. Техническое оснащений Учреждения.

2.5.1. Каждое Учреждение оснащается специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В зависимости от типа Учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

1) в театральных и (или) зрительных залах:
- световое оборудование;
- оборудование сцены;
- звуковое оборудование;
- систему приточно-вытяжной вентиляции;

2) в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:
- систему освещения;
- систему приточно-вытяжной вентиляции;
- теплоцентраль;

3) технические помещения:
- микшерские пульты;
- кино- и видеопроекционное оборудование;
- щиты управления электроснабжением;

4) иное оснащение в зависимости от вида деятельности Учреждения.

Для организации производственных процессов Учреждение должно иметь средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество работы персонала: персональные компьютеры, копировальный аппарат, принтер, сканер, мультимедиапроектор, проекционный экран и т.д.

В основной перечень оснащения включается следующее оборудование:
в экспозиционных залах:

- витрины (выставочные шкафы);
- осветительное оборудование;

в служебных помещениях:

- сейфы для хранения особо ценных экспонатов;
- компьютерная и копировально-множительная техника;
- стеллажи;
- иное оборудование.

2.5.2. 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 культурно-досуговых учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

2.5.3. Требования к внешним условиям и безопасности предоставления Работы: помещения должны быть оборудованы современными системами охранной сигнализации (в т.ч. при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения.

2.5.4. Здания и помещения Учреждения должны быть отремонтированы и поддерживаться в пригодном для использования состоянии, на что ежегодно должно предусматриваться соответствующее финансирование исходя из потребности проведения текущих и капитальных ремонтов и количества имеющихся у Учреждения структурных подразделений, филиалов.

2.6. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

2.6.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Все сотрудники обязаны ясно представлять цели и задачи, проблемы и перспективы Учреждения. Каждый сотрудник должен иметь возможность участвовать в разработке стратегии функционирования и развития Учреждения, выступать с инициативными предложениями по улучшению качества предоставления Работы.

Сотрудники Учреждений должны обладать профессиональными знаниями, умениями и навыками.

2.6.2. Предоставление Работы осуществляют следующие категории персонала:

- основной персонал (научный сотрудник, экскурсовод, методист по музейно-образовательной деятельности и так далее);
- административно-управленческий персонал (заведующий отделом Музея, администратор и так далее);
- технические работники (уборщик служебных помещений).

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующему типу и виду Учреждения.

2.6.3. Уровень профессиональной компетентности работников музея должен соответствовать возложенным на них обязанностям, для чего им необходимо постоянно повышать уровень своей квалификации.

Специалисты каждой категории руководствуются в своей работе должностными инструкциями, устанавливающими их права и обязанности.

Наряду с квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны действовать в соответствии с высокими нравственными нормами и социальной ответственностью. При выполнении Работы работники Учреждения должны проявлять к их получателям внимание и доброжелательность.

2.6.4. Численность работников Учреждения может изменяться в связи с производственной необходимостью (увеличение количества посетителей, численности творческих коллективов, расширение зоны обслуживания, увеличение спектра услуг) на основании утверждённых нормативов численности штатного состава Учреждения.

Нормативная потребность в штатных творческих работниках определяется на основе основных показателей деятельности конкретного Учреждения - объема предоставляемых услуг (работ), количества структурных подразделений, использования нестационарных форм обслуживания и т.д.

Нормативная потребность в штатных технических работниках определяется исходя из технических характеристик здания (зданий), которое занимает соответствующее Учреждение.

2.7. Требования к технологии оказания Работы.

2.7.1. Условия доступа к Работе.

Основополагающим принципом является принцип свободного и равного доступа к Работе всех ее получателей.

2.7.2. Гражданин имеет право на получение Работы:

- при наличии входного билета, абонемента или иного платежного документа на мероприятие (если соответствующий вид Работы предоставляется оказывается на платной основе) или официального приглашения (разрешения) на участие в мероприятии;
- при соблюдении возрастных ограничений (в случае их установления) для посещения соответствующего мероприятия;
- при отсутствии обстоятельств, являющихся основаниями для отказа в выполнении Работы.

2.7.3. Основаниями для отказа в предоставлении Работы являются:

- нахождение потенциального получателя Работы в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- нахождение потенциального получателя Работы в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, хулиганское поведение и т.п.);

- несоблюдение возрастных ограничений для получателей Работы (в случае их установления);

- отсутствие входного билета, приглашения (разрешения) на посещение мероприятия, проводимого Учреждением, если оно является платным.

Отказ в предоставлении доступа к Работе по иным основаниям не допускается.

2.8. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.8.1. Учреждение должно проводить деятельность по удовлетворению нравственных, эстетических и культурных потребностей населения, регулярно информировать общественность о своих целях и задачах, ресурсах, возможностях, текущей и перспективной деятельности.

Информация о Работе, выполняющейся Учреждением, о порядке и правилах предоставления Работы должна быть доступна жителям и гостям города Заволжья.

2.8.2. Учреждение обеспечивает доступность информации о своем местонахождении, деятельности, порядке и правилах предоставления Работы жителям и гостям города Заволжья.

Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в частности:

- Учреждение, выполняющее Работу, обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, обеспечивающим ее доступность для населения;

- получатель Работы вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой Работе, обеспечивающей их компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением Работы.

2.8.3. Содержание информации.

В состав информации о Работах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных Работ, предоставляемых Учреждением;

- характеристика Работы, сфера её предоставления и затраты времени на предоставление;

- взаимосвязь между качеством Работы, условиями их предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемых услуг);

- правила и условия предоставления Работы;

- перечень необходимых документов для получения Работы;

- правила поведения в оказывающем Работу Учреждении;

- правила поведения граждан во внештатных ситуациях;

- местонахождения пункта медицинской помощи;

- информация о квалификации обслуживающего персонала.

2.8.4. Информирование получателей Работы осуществляется посредством:

- публикации положений настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- размещения информации об Учреждении, о предоставляемых ими Работах, в том числе о планируемых к проведению мероприятий, выставок в сети Интернет;

- информационных стендов (уголков получателей Работы) в Учреждении.

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

2.8.5. В оказывающем Работу Учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие также сведения о бесплатных и платных услугах, предоставляемых в соответствующем Учреждении, требования и условия их предоставления, соблюдение которых обеспечивает качественное оказание Работы, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант на платные услуги, настоящий Стандарт.

2.8.6. Получатели Работы вправе быть осведомлены о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами Учреждения.

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

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение, выполняющее Работу, от установленной законодательством Российской Федерации ответственности за соблюдение иных норм и правил, утвержденных в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.9. Контроль за деятельностью Учреждения, выполняющего Работу.

2.9.1. Контроль качества предоставления Работы осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.9.2. Учреждение должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Стандарту, другим нормативным документам в сфере обеспечения досуга населения. Эта система контроля должна охватывать этапы: планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

2.9.3. Внешний контроль.

Систему внешнего контроля осуществляет Администрация города Заволжья. Администрация города Заволжья проводит контрольные мероприятия в соответствии с утвержденным планом работы. Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей Работы. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные проверки.

Администрация города Заволжья осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения качества предоставления Работы путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенные сроки;

- анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам служебных расследований с привлечением соответствующих специалисто по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий.

При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб организации на предмет фиксации в ней жалоб на качество предоставляемых услуг (работ), а также фактов принятия мер по жалобам.

Руководитель Учреждения своими приказами определяет ответственных за качественное выполнение Работы, количественный и персональный состав службы контроля, в которую входят заместители руководителя и ведущие специалисты, утверждает локальный правовой акт, регламентирующий деятельность службы контроля.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежемесячно в соответствии с утвержденным графиком, внеплановые – по поступлению жалоб (Приложение) на качество Работы.

Обязательным методом контроля качества выполнения Работы является система регистрации и рассмотрения жалоб граждан.

2.10. Ответственность за качество выполнения Работы.

2.10.1. Руководитель Учреждения определяет по согласованию с Учредителем основные цели, задачи и направления деятельности в области совершенствования качества выполнения Работы в сфере обеспечения досуга населения, а также несут полную ответственность за соблюдением требований настоящего Стандарта.

2.10.2. Руководитель Учреждения обязан:

- определить ответственных лиц из числа сотрудников

за качественное выполнение Работы в соответствии с настоящим Стандартом;

- сформировать службу контроля качества выполнения Работы

в соответствии с настоящим Стандартом, состоящую из заместителей руководителя Учреждения и ведущих специалистов;

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;

-чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющих выполнение Работы

и контроль качества предоставляемой Работы;

- организовать информационное обеспечение деятельности Учреждения в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры выполнения Работы по обеспечению досуга населения и настоящего Стандарта.

2.10.3. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждений устанавливаются их руководителями в соответствии с внутренними документами соответствующего Учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

2.10.4. К ответственности за нарушение требований Стандарта может быть привлечен только руководитель Учреждения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий Администрации города Заволжья.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю Учреждения определяются Администрацией города Заволжья, заключившей с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителю Учреждения, допустившего нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в соответствии с трудовым законодательством.

2.11. Критерии оценки качества Работы.

2.11.1. Руководитель Учреждения и Администрация города Заволжья регулярно оценивают эффективность и качество работы Учреждения. Результаты оценки должны быть доступны общественности.

2.11.2. Качественное выполнение Работы характеризуют:

- удовлетворенность получателей Работы деятельностью исполнителя Работы;
- соблюдение исполнителем Работы требований настоящего Стандарта;
- оптимальность использования ресурсов исполнителя Работы;
- полнота предоставления Работы в соответствии с муниципальным заданием.

2.11.3. К показателям качества предоставления Работы относятся:

- разнообразие тематической направленности экспозиций (выставок) музеев;
- количество выполненных работ;

Приложение
к стандарту качества муниципальной работы
«Создание экспозиций (выставок) музеев,
организация выездных выставок»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

ЖАЛОБА
на нарушение требований стандарта качества
предоставления муниципальной работы

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____
_____
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени_____
(своего или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества выполнения муниципальной работы
_____

допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1._____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2._____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3._____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

Приложение
к стандарту качества муниципальной работы
«Создание экспозиций (выставок) музеев,
организация выездных выставок»
(обратная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

1. Обращение к сотруднику организации, выполняющей муниципальную работу_____ .
(да/нет)

2. Обращение к руководителю организации, выполняющей муниципальную работу _____ .
(да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, выполняющей работу о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ .
(да/нет)

2. Официальное письмо организации, выполняющей работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя_____ .
(да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, выполняющей работу _____ .
(да/нет)

Другое:

а)_____
_____.

б)_____
_____.

в)_____
_____.

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 (обратная сторона) прилагаю к жалобе _____ .
(да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____
паспорт серия _____ №_____
выдан _____
_____ подпись _____
дата выдачи _____
контактный телефон _____ дата «____» _____ 20 _____ г.

_____

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города Заволжья
от 31.03.2022 № 451

Стандарт
качества оказания муниципальной услуги «Показ кинофильмов»

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта.

Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (далее - Стандарт) является Администрация города Заволжья Городецкого муниципального района Нижегородской области (далее - Администрации города Заволжья).

1.2. Область применения стандарта.

Настоящий Стандарт устанавливает основные требования к качеству предоставления муниципальной услуги по показу кино- и видеофильмов по согласованию или заданию Учредителя - Администрации города Заволжья (далее - Учредитель).

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Показ кинофильмов» (далее - Услуга), предоставляемую населению муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными Администрации города Заволжья и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

Настоящий Стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание Услуги, а также категории ее потребителей и круг предоставляющих Услугу учреждений, условия доступа к Услуге и требования к качеству ее предоставления, ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта и порядок их обжалования потребителями Услуги.

Настоящий Стандарт распространяется на деятельность муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры города Заволжья» (далее - Учреждение), расположенного по адресу: 606520, Нижегородская область, Городецкий район, г. Заволжье, ул. Мичурина, д. 5.

Тел/факс(8-831- 61) 7-96-54 и входящего в его состав:

- молодёжно-культурного центра «Энергетик», расположенного по адресу: 606520, Нижегородская область, Городецкий район, г. Заволжье пл. Ленина, д.1. Тел/факс (8-831-61) 7-76-00.

Ответственный орган за организацию предоставления Услуги – Администрация города Заволжья.

1.3. Основные понятия.

Кинофильм (видеофильм) - аудиовизуальное произведение, созданное в художественной, хроникально-документальной, научно-популярной, учебной, анимационной, телевизионной или иной форме на основе общего замысла, состоящее из изображения зафиксированных на кинопленке или на иных видах носителей и соединенных в тематическое целое последовательно связанных между собой кадров, предназначенное для восприятия с помощью соответствующих технических устройств.

Кинозал - зрительный зал, предназначенный для демонстрации кино- и видеофильмов.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуг.

Настоящий стандарт разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации;

1.4.3. Бюджетный кодекс Российской Федерации;

1.4.4. Налоговый кодекс Российской Федерации;

1.4.5. Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации;

1.4.6. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.7. Федеральный закон от 22.08.1996 № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;

1.4.8. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.9. Закон РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

1.4.10. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.11. Иные нормативно-правовые акты, затрагивающие вопросы предоставления Услуги Учреждением на основе муниципального задания.

2. Требования к качеству оказания муниципальных Услуг

2.1. Сведения об Услуге.

2.1.1. Содержание Услуги.

Услуга включает в себя следующие виды деятельности и мероприятия:

- показ художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца.

Услуга оказывается в целях удовлетворения и формирования духовных потребностей населения в кинематографическом искусстве.

В зависимости от вида услуг предусматривается объем и характер обязательных мер по обеспечению противопожарной безопасности, охраны правопорядка, личной безопасности и здоровья граждан.

2.2. Получатели Услуги.

2.2.1. Получателями Услуги могут быть все субъекты гражданско-правовых отношений: государственные учреждения, муниципальные учреждения, органы государственной власти, органы местного самоуправления, юридические и физические лица.

2.2.2. Получателями Услуги могут быть:

- юридические лица;
- физические лица;
- государственные учреждения, муниципальные учреждения, органы государственной власти, органы местного самоуправления.

2.2.3. Оказание Услуги осуществляется на платной и бесплатной основе.

Учреждение может осуществлять предпринимательскую и иную приносящую приносящую доход деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению поставленных перед ним целей.

Стоимость и перечень платных услуг (работ), условия их предоставления устанавливаются Учреждением в соответствии с его уставом, положением о платных услугах и прейскурантом цен на оказание платных услуг, утвержденных в установленном порядке.

При оказании платных услуг (работ), связанных с лицензированием и сертифицированием, Учреждением должны быть соблюдены все требования действующего законодательства Российской Федерации.

Учреждение обязано оказывать бесплатные услуги (работы), а также устанавливать соответствующие льготы отдельным категориям посетителей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.3. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения.

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

- Устав Учреждения;
- руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
- государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области культурно-досуговых услуг;
- локальные нормативные акты Учреждения;
- организационно-распорядительные документы.

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

- наименование и местоположение, юридический статус;
- правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности Учреждения;
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;
- организация, оплата и дисциплина труда;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

2.3.3. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие локальные нормативные акты: структура Учреждения;

- правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;
- положение о платных услугах, предоставляемых Учреждением;
- положение об оплате труда работников Учреждения;
- положение об учетной политике;
- положение о защите персональных данных работников;
- положение о самодеятельных творческих коллективах;
- положение об аттестации работников;
- прейскурант цен на платные услуги;
- коллективный договор;
- трудовые договора работников;
- должностные инструкции работников;
- штатное расписание;
- иные локальные нормативные акты Учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

При оказании Услуги в Учреждении используются следующие внутренние инструкции:

- инструкция по охране труда;
- инструкция о мерах пожарной безопасности;
- иные.

2.3.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании Услуги, входят:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- инвентарные описи основных средств;
- 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.

В Учреждении осуществляется регулярный пересмотр документов с целью включения в них необходимых изменений и изъятия устаревших положений.

2.3.5. К организационно-распорядительным документам относятся:

- планы работы и отчеты Учреждения;

- протоколы;
- приказы и распоряжения руководителя Учреждения;
- аттестационные документы;
- бухгалтерские документы;
- кадровые документы;
- журнал учета работы;
- докладные записки, справки, переписка;
- постановления и распоряжения Администрации города Заволжья.

2.4. Условия размещения и режим работы Учреждения.

2.4.1. Доступность Услуги обеспечивается правом на равный доступ всех категорий получателей к Услуге, а также удобным расположением места предоставления Услуги.

Учреждение должно размещаться в специально предназначенном здании или приспособленных помещениях жилого или общественного здания, легко доступных для населения, с обязательным соблюдением архитектурно-планировочных и строительных норм, санитарно-эпидемиологических правил и норм, норм охраны труда и техники безопасности. К Учреждению должен быть обеспечен беспрепятственный проезд легкового транспорта и автобусов.

При размещении на первом этаже жилого многоэтажного здания Учреждение обеспечивает удобный и свободный подход для посетителей и подъезд для производственных целей. При размещении в одном здании с другой организацией Учреждение должно иметь автономный вход для свободного доступа посетителей.

Здание Учреждения, не являющегося памятником истории и культуры, должно быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте, и иметь специальные приспособления и устройства для доступа пользователей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, подъемники, перила, держатели, ограждения, специальные лифты, туалеты, таблички и пр.).

Здание Учреждения, являющегося памятником истории и культуры, по возможности оборудуется специальными приспособлениями и устройствами для доступа пользователей с ограничениями жизнедеятельности при условии предварительного согласования с соответствующими органами по охране культурного наследия.

2.4.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемой Услуги (повышенная, пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Помещения Учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение), а также соответствовать требованиям противопожарной безопасности. В Учреждении должны быть приняты все меры по обеспечению безопасности персонала и посетителей, а также защите ресурсов Учреждения. Помещения необходимо обеспечить системой пожарной безопасности

и иной защиты, лаконичными и понятными надписями и указателями передвижения людей внутри здания.

2.4.3. Режим работы Учреждения определяется внутренними документами (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа в праздничные и выходные дни.

Рабочий день Учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

2.5. Техническое оснащение Учреждения.

2.5.1. Учреждение оснащается специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), соответствующим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Для организации производственных процессов Учреждение должно иметь средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество работы персонала и предоставляемой Услуги.

2.5.2. 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.

2.5.3. Требования к внешним условиям и безопасности предоставления Услуги: помещения должны быть оборудованы современными системами охранной сигнализации (в т.ч. при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения.

2.5.4. Здания и помещения Учреждения должны быть отремонтированы и поддерживаться в пригодном для использования состоянии, на что ежегодно должно предусматриваться соответствующее финансирование исходя из потребности проведения текущих и капитальных ремонтов и количества имеющихся у Учреждения структурных подразделений, филиалов.

2.6. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

2.6.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Все сотрудники обязаны ясно представлять цели и задачи, проблемы и перспективы Учреждения. Каждый сотрудник должен иметь возможность участвовать в разработке стратегии функционирования и развития Учреждения, выступать с инициативными предложениями по улучшению качества предоставления Услуги.

2.6.2. Сотрудники Учреждения должны обладать профессиональными знаниями, умениями и навыками. Уровень профессиональной компетентности должен соответствовать возложенным на них обязанностям.

Специалисты каждой категории руководствуются в своей работе должностными инструкциями, устанавливающими их права и обязанности.

Наряду с квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны действовать в соответствии с высокими нравственными нормами и социальной ответственностью. При оказании Услуги работники Учреждения должны проявлять к их получателям внимание и доброжелательность.

2.6.3. Численность работников Учреждения может изменяться в связи с производственной необходимостью (увеличение количества посетителей, расширение зоны обслуживания, увеличение спектра услуг) на основании утверждённых нормативов численности штатного состава Учреждения.

2.7. Требования к технологии оказания Услуги.

2.7.1. Условия доступа к Услуге.

Основополагающим принципом является принцип свободного и равного доступа к Услуге всех ее получателей.

2.7.2. Гражданин имеет право на получение Услуги:

- при наличии входного билета, абонемента или иного платежного документа (если соответствующий вид Услуги оказывается на платной основе) или официального приглашения (разрешения);
- при соблюдении возрастных ограничений (в случае их установления);
- при отсутствии обстоятельств, являющихся основаниями для отказа в оказании Услуги.

2.7.3. Основаниями для отказа в оказании Услуги 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.п.);
- несоблюдение возрастных ограничений для получателей Услуги (в случае их установления);
- отсутствие входного билета, приглашения (разрешения), в случае если Услуга оказывается на платной основе.

Отказ в предоставлении доступа к Услуге по иным основаниям не допускается.

2.8. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.8.1. Учреждение должно регулярно информировать общественность о своих целях и задачах, ресурсах, возможностях, текущей и перспективной деятельности.

Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна быть легко доступна.

Информация о местонахождении Учреждения, деятельности, порядке и правилах предоставления Услуги должна соответствовать требованиям закона

Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в частности.

Получатели Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой Услуге, обеспечивающей их компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением Услуги.

2.8.2. Содержание информации.

В состав информации об Услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных Услуг, предоставляемых Учреждением;
- характеристика Услуг, сферы их предоставления и затраты времени на предоставление;
- взаимосвязь между качеством Услуги, условиями их предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемых услуг);
- правила и условия предоставления Услуги;
- перечень необходимых документов для получения Услуги;
- правила поведения в оказывающем Услугу Учреждении;
- правила поведения граждан во внештатных ситуациях;
- местонахождения пункта медицинской помощи;
- информация о квалификации обслуживающего персонала.

2.8.3. Информирование получателей Услуги осуществляется посредством:

- публикации положений настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации об Учреждении и о предоставляемых услугах в сети Интернет;
- информационных стендов (уголков получателей Услуги) в Учреждении.

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

2.8.4. В Учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие также сведения о бесплатных и платных услугах, предоставляемых в Учреждении, требования и условия их предоставления, соблюдение которых обеспечивает качественное оказание Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант на платные услуги, настоящий Стандарт.

2.8.5. Получатели Услуги вправе быть осведомлены о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами Учреждения.

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

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от установленной законодательством Российской Федерации ответственности за соблюдение иных норм и правил, утвержденных в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.9. Контроль за деятельностью Учреждения.

2.9.1. Контроль качества предоставления Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.9.2. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Стандарту, другим нормативным документам в сфере обеспечения досуга населения. Эта система контроля должна охватывать этапы: планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

2.9.3. Внешний контроль.

Систему внешнего контроля осуществляет Администрация города Заволжья. Администрация города Заволжья проводит контрольные мероприятия в соответствии с утвержденным планом работы. Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб (Приложение) от получателей Услуги. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные проверки.

Администрация города Заволжья осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения качества предоставления Услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенные сроки;
- анализа обращений и жалоб граждан в Администрацию города Заволжья, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- проведения контрольных мероприятий.

При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб организации на предмет фиксации в ней жалоб на качество предоставляемых ею услуг, а также фактов принятия мер по жалобам.

Руководитель Учреждения своими приказами определяет ответственных за качественное оказание Услуги, количественный и персональный состав службы контроля, в которую входят заместители руководителя и ведущие специалисты, утверждает локальный правовой акт, регламентирующий деятельность службы контроля.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежемесячно в соответствии с утвержденным графиком, внеплановые - по поступлению жалоб на качество Услуги.

Обязательным методом контроля качества предоставления Услуги является система регистрации и рассмотрения жалоб граждан.

2.10. Ответственность за качество оказания Услуги.

2.10.1. Руководитель Учреждения определяет по согласованию с Администрацией города Заволжья основные цели, задачи и направления деятельности в области совершенствования качества предоставления Услуги, а также несет полную ответственность за соблюдением требований настоящего Стандарта.

2.10.2. Руководитель Учреждения обязан:

- определить ответственных лиц из числа сотрудников за качественное оказание Услуги в соответствии с настоящим Стандартом;
- сформировать службу контроля качества предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящую из заместителей руководителя Учреждения и ведущих специалистов;
- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;
- чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющих предоставление Услуги и контроль качества предоставляемой Услуги;
- организовать информационное обеспечение деятельности Учреждения в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги и настоящего Стандарта.

2.10.3. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения устанавливаются их руководителем в соответствии с внутренними документами и требованиями настоящего Стандарта.

2.10.4. К ответственности за нарушение требований Стандарта может быть привлечен только руководитель Учреждения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий управления культуры и туризма или судебного решения.

2.10.5. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю Учреждения определяются Администрацией города Заволжья, заключившей с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителю Учреждения, допустившего нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в соответствии с трудовым законодательством РФ.

2.11. Критерии оценки качества Услуги.

2.11.1. Руководитель Учреждения и Администрация города Заволжья регулярно оценивают эффективность и качество работы Учреждения. Результаты оценки должны быть доступны общественности.

2.11.2. Основными критериями качества оказания Услуги выступают:

- полнота ее предоставления в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями;
- результативность предоставления Услуги по результатам оценки соответствия ее оказания Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.11.3. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- удовлетворенность получателей Услуги деятельностью исполнителя Услуги;
- соблюдение исполнителем Услуги требований настоящего Стандарта;
- оптимальность использования ресурсов исполнителя Услуги;

- полнота предоставления Услуги в соответствии с муниципальным заданием.

2.11.4. К показателям качества предоставления Услуги относятся:

- доля потребителей, удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой Услуги.

_____

Приложение
к стандарту качества оказания муниципальной
услуги «Показ кинофильмов»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

ЖАЛОБА
на нарушение требований стандарта качества
оказания муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____
_____
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени_____
(своего или наименование лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества Услуги _____
_____

допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1._____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2._____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3._____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

Приложение
к стандарту качества оказания муниципальной услуги
«Показ кинофильмов»
(обратная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

1. Обращение к сотруднику организации, оказывающей Услугу _____ .
(да/нет)
2. Обращение к руководителю организации, оказывающей Услугу _____ .
(да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей Услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ .
(да/нет)
2. Официальное письмо организации, оказывающей Услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя_____ .
(да/нет)
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей Услугу _____ .
(да/нет)

Другое:

4. _____
_____.
5. _____
_____.
6. _____
_____.

Копии имеющих документов, указанных в п. 1-3 (обратная сторона) прилагаю к жалобе _____ .
(да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____
паспорт серия _____ №_____
выдан _____
_____ подпись _____
дата выдачи _____
контактный телефон _____ дата «____» _____ 20 _____ г.

_____