

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Управления культуры и искусства
Администрации города Новочеркаска
_____ Е.В. Архипова

27 декабря 2013г.
к приказу от 27.12.2013 № 112

**Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги по показу концертов и
концертных программ муниципальными коллективами города
Новочеркаска**

Информационные данные

1. Разработан: Управлением культуры и искусства Администрации города Новочеркаска.
2. Введен: повторно.
3. Срок пересмотра: по мере необходимости.

Содержание

1. Общие положения.
 - 1.1. Область применения муниципальной услуги.
 - 1.2. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте.
 - 1.3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие выполнение муниципальной услуги по показу концертов и концертных программ.
 - 1.4. Наименование и описание муниципальной услуги.
2. Требование к технологии оказания муниципальной услуги.
3. Основные факторы, влияющие на выполнение муниципальной услуги.
 - 3.1. Документы, в соответствии с которыми функционируют учреждения.
 - 3.2. Техническое оснащение для оказания муниципальной услуги.
 - 3.3. Укомплектованность специалистами и их квалификация.
 - 3.4. Состояние информации, порядок и правила предоставления услуги населению.
 - 3.5. Книга обращений.
 - 3.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней системы контроля за деятельностью учреждения.
4. Требования к качеству оказания муниципальной услуги.
 - 4.1. Качество услуги, выполняемой муниципальными учреждениями.
 - 4.2. Критерии оценки качества услуги.
 - 4.3. Система индикаторов качества услуги.

1. Общие Положения

Стандарт качества муниципальной услуги по показу концертов и концертных программ, выполняемой муниципальными бюджетными учреждениями культуры: ансамбль русских народных инструментов «Донские узоры» г. Новочеркаска и «Академический хор г. Новочеркаска» (далее – МУНИЦИПАЛЬНЫЕ КОЛЛЕКТИВЫ) предназначен для применения в деятельности данных учреждений.

Целями разработки и внедрения настоящего Стандарта являются:

- совершенствование планирования и контроля реализации деятельности МУНИЦИПАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТИВОВ города Новочеркаска;
- управление расходами бюджета и учета степени достижения поставленных перед МУНИЦИПАЛЬНЫМИ КОЛЛЕКТИВАМИ показателей результата;
- изучение спроса населения на услуги МУНИЦИПАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТИВОВ.

МУНИЦИПАЛЬНЫЕ КОЛЛЕКТИВЫ являются субъектами обеспечения политики государства в сфере культуры на территории города Новочеркаска, одной из основных баз для реализации полномочий органа местного самоуправления – Администрации города Новочеркаска по решению вопросов местного значения в сфере культуры. (ФЗ 131 ст.16 «Вопросы местного значения городского округа» «...создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа услугами организаций культуры...»).

МУНИЦИПАЛЬНЫЕ КОЛЛЕКТИВЫ обеспечивают конституционные права граждан на свободу творчества, равный доступ к участию в культурной жизни и пользованию культурными благами (в соответствии со ст.44 Конституции Российской Федерации).

Услуга предоставляется всем гражданам, вне зависимости от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

МУНИЦИПАЛЬНЫЕ КОЛЛЕКТИВЫ являются юридическими лицами и осуществляют свою деятельность в полном соответствии с действующим законодательством РФ.

1.1. Область применения муниципальной услуги

Настоящий Стандарт устанавливает основные положения, определяющие единый порядок оказания муниципальной услуги по показу концертов и концертных программ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ КОЛЛЕКТИВАМИ города Новочеркаска, оплачиваемой (финансируемой) из средств муниципального бюджета города Новочеркаска.

1.2. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих её способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги)

Оценка качества услуги – количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Показатель качества услуги – количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги составляющих её качество.

Потребитель услуги – физическое лицо, имеющее намерение повысить свой культурный уровень по различным видам искусства.

Получатели услуги – жители города Новочеркаска

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

Стандарт на услугу – стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие её назначению.

Концерт – публичное выступление коллектива в живом исполнении по определённой, заранее составленной программе, продолжительностью не менее одного часа.

1.3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие выполнение муниципальной услуги по показу концертов и концертных программ.

1. Основы законодательства РФ о культуре (в ред. Федерального закона от 23.06.99 №115-ФЗ).

2. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

3. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»

4. Конституция Российской Федерации (ст.44).

5. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 4 от 24.11.2006г.
Бюджетный кодекс Российской Федерации, статья 69.2 от 31.07.1998 г.
N 145-ФЗ.

6. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998
№ 146-ФЗ

7. Федеральный закон от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

8. Федеральный закон от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

9. Приказ министерства культуры Ростовской области от 28.10.2009 №319 «Об утверждении Стандарта предоставления государственных услуг в области культуры».
10. Правовые акты органов местного самоуправления города Новочеркаска.
11. Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Академический хор г. Новочеркаска» утвержденный Управлением культуры и искусства Администрации города Новочеркаска.
12. Федеральный закон "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ.
13. Постановление Министерства здравоохранения Российской Федерации, главного санитарного врача РФ от 3 апреля 2003г. № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03».
14. Правила пожарной безопасности 01-03.15. Правила пожарной безопасности Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
16. НПБ 104-03 Системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожарах.

1.4. Наименование и описание муниципальной услуги.

Наименование услуги: «Услуга по показу концертов и концертных программ».

Содержание услуги: Содержание услуги заключается в основной задаче – способствовать культурному развитию и социализации личности, а также в создании условий для:

- обеспечения населения города Новочеркаска профессиональными концертными услугами;
- удовлетворения духовных и эстетических запросов горожан;
- популяризации лучших образцов русской и мировой культуры.

Основные виды деятельности: Основными видами деятельности МУНИЦИПАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТИВОВ по реализации муниципальной услуги являются:

- проведение концертов и участие в театрально-зрелищных мероприятиях;
- организация досуга различных групп населения;
- оказание по договорам (в том числе по договору социально-творческого заказа) с юридическими и физическими лицами консультативной, методической и организационно-творческой помощи в подготовке и проведении различных концертных мероприятий.

Единица измерения услуги: Единицей измерения услуги является количество концертов (в соответствии с муниципальным заданием).

Предоставление услуги осуществляется путём организации концертов, а также предоставлением разнообразных услуг творческого характера населению с учетом его запросов и потребностей.

2. Требования к технологии оказания услуги «Концертное обслуживание населения»

Качественное оказание услуг в сфере деятельности МУНИЦИПАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТИВОВ должно обеспечивать расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал у населения, повышению творческой активности населения, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

МУНИЦИПАЛЬНЫЕ КОЛЛЕКТИВЫ должны обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление услуг в сфере своей деятельности с учетом потребностей населения. Все помещения, в которых проходят выступления МУНИЦИПАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТИВОВ, должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье присутствующих и на качество предоставляемых услуг. Работники МУНИЦИПАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТИВОВ должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь потребителям услуги во всех интересующих вопросах.

График (режим) работы МУНИЦИПАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТИВОВ устанавливается в соответствии с требованиями трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка, утвержденного в порядке, установленном уставом учреждения и коллективным договором, с учетом специфики оказания муниципальных услуг и типа учреждения.

В учреждении устанавливается режим гибкого рабочего времени:

- начало, окончание или общая продолжительность рабочего времени определяется графиком проведения концертов и репетиций;
- максимальная продолжительность рабочего времени в сутки не может превышать 10 часов;
- при необходимости рабочий день может быть разделен на части с тем, чтобы общая продолжительность рабочего времени не превышала установленной продолжительности ежедневной работы.

Руководитель МУНИЦИПАЛЬНОГО КОЛЛЕКТИВА, оказывающего муниципальную услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги.

3. Основные факторы, влияющие на выполнение услуги.

3.1. Документы, в соответствии с которыми функционируют учреждения.

- устав учреждения;
- приказы, распоряжения;
- план работы на год;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- коллективный договор;
- положение об охране труда;
- положение об установление доплат и надбавок;
- трудовой договор;
- решения собрания трудового коллектива;
- должностные инструкции.

3.2. Техническое оснащение для оказания муниципальной услуги.

Оснащение МУНИЦИПАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТИВОВ специальным оборудованием, должно отвечать требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивать надлежащее качество предоставляемой услуги в соответствии со спецификой исполнительского искусства.

В основной перечень оснащения МУНИЦИПАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТИВОВ включаются следующие оборудование, аппаратура, приборы и инвентарь:

- 1) музыкальная аппаратура или музыкальные инструменты;
- 2) компьютерная техника;
- 3) аудио- и видеоаппаратура;
- 4) концертные костюмы и инвентарь;
- 5) иное оснащение в зависимости от направленности и специфики предоставления услуги.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование, приборы, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Оборудование, инструменты, аппаратура, приборы, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

3.3. Укомплектованность специалистами и их квалификация:

- укомплектованность персонала по штатному расписанию специалистами не менее 80 %;
- МУНИЦИПАЛЬНЫЕ КОЛЛЕКТИВЫ должны располагать достаточным числом сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно предоставлять услугу.
- каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него должностными обязанностям;
- у специалистов каждой категории должны быть утвержденные должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, информация о должностных обязанностях сотрудников и их квалификации должна быть доступна потребителю.

3.4. Состояние информации, порядок и правила предоставления услуги населению.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

МУНИЦИПАЛЬНЫЕ КОЛЛЕКТИВЫ обязаны довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения путем:

- размещения на информационных стендах и других предусмотренных для этой цели местах информации об МУНИЦИПАЛЬНОМ КОЛЛЕКТИВЕ;
- информации о планируемых мероприятиях.

Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

Оповещение граждан о своей деятельности может быть осуществлено путём размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации.

3.5. Книга обращений.

МУНИЦИПАЛЬНЫЕ КОЛЛЕКТИВЫ должны иметь и вести книгу обращений:

- книга обращений регистрируется Управлением культуры и искусства Администрации города Новочеркаска и выдается прошнурованной, заверенной печатью и подписью начальника Управления культуры и искусства Администрации города Новочеркаска;

- книга обращений должна находиться в доступном для получателей услуг месте и предъявляться по первому требованию;
- потребителю услуг, желающему внести запись в книгу обращений, должны быть созданы для этого необходимые условия - предоставлены ручка и место для ведения записи;
- руководитель МУНИЦИПАЛЬНОГО КОЛЛЕКТИВА, предоставляющего муниципальную услугу, обязан в установленный срок рассмотреть внесенную в книгу обращений запись, разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе учреждения;
- для сведения лица, написавшего обращение, и контролирующих лиц руководитель МУНИЦИПАЛЬНОГО КОЛЛЕКТИВА предоставляющего муниципальную услугу, обязан сделать в книге обращений отметку о принятых мерах и в пятидневный срок направить письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес;
- копии ответов получателям бюджетных услуг хранятся у руководителя МУНИЦИПАЛЬНОГО КОЛЛЕКТИВА в течение года с момента обращения;
- управление культуры и искусства Администрации города Новочеркаска проверяет правильность ведения книг обращений;
- на работников МУНИЦИПАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТИВОВ, виновных в нарушении установленного порядка ведения книг обращений и рассмотрения обращений получателей муниципальных услуг, могут быть наложены дисциплинарные взыскания;
- книга обращений ежегодно проходит перерегистрацию.

3.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней системы контроля за деятельностью учреждения.

Контроль за деятельностью МУНИЦИПАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТИВОВ осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний (текущий) контроль проводится руководителем МУНИЦИПАЛЬНОГО КОЛЛЕКТИВА.

Внутренний контроль подразделяется на:

- плановый контроль (анализ деятельности МУНИЦИПАЛЬНОГО КОЛЛЕКТИВА по результатам года);
- внеплановый контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся предоставления услуги).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются и устраняются.

Управление культуры и искусства Администрации города Новочеркаска осуществляет внешний контроль за деятельностью МУНИЦИПАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТИВОВ в части соблюдения качества услуги путём:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;

- анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением культуры и искусства Администрации города Новочеркаска два раза в год, внеплановые – по мере поступления жалоб на качество услуги.

4. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

4.1. Качество услуги, выполняемой муниципальными учреждениями.

Качественное оказание услуги должно:

- 1) Обеспечивать культурное развитие получателей услуги;
- 2) Способствовать творческому развитию личности, самореализации и самовоспитанию получателей услуги.

4.2. Критерии оценки качества услуги.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги;
- результативность предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе и путём проведения опросов).

Качественное предоставление услуги характеризуют:

- 1) Эстетичность, комфортность, адресность, точность, своевременность, актуальность.

Эстетичность и комфортность:

- оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности.

Требования адресности должны предусматривать:

- доступность и обеспеченность населения услугой, соответствие услуги ожиданиям потребителя услуги.

Точность и своевременность исполнения услуги:

- соблюдение процедур, порядка оказания услуги.

МУНИЦИПАЛЬНЫЕ КОЛЛЕКТИВЫ должны оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуги или договором об оказании услуги.

- 2) Оптимальность использования ресурсов: кадрового состава – квалификация (опыт работы) специалиста, оказывающего услугу, материальных ресурсов соответствующей номенклатуры, оборудования и инструментов, зданий, сооружений и их содержание.

- 3) Оформление мест оказания услуги и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и

гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

4) Удовлетворённость получателей предоставлением услуги.

4.3. Система индикаторов качества услуги

Индикаторы качества для МУНИЦИПАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТИВОВ, подведомственных Управлению культуры и искусства Администрации города Новочеркасска, предоставляющие муниципальную услугу по показу концертов и концертных программ, определяются способностью достигать поставленных Уставом учреждения общественно значимых целей и задач.

Индикаторы качества муниципальной услуги	показатели
Обновляемость репертуара	Не менее 25% в год
Охват населения: МБУК «Академический хор г. Новочеркасска»	Не менее 8% от общей численности жителей в год
МБУК ансамбль русских народных инструментов «Донские узоры» г. Новочеркасска	Не менее 5% от общей численности жителей в год