



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.07.2016 № 779

г. Качканар

*Об утверждении стандарта качества выполнения
муниципальной работы показ концертов и концертных программ*

Во исполнение постановления Администрации Качканарского городского округа от 09.04.2015 № 449 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)» в целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых согласно муниципальным заданиям юридическими лицами физическим и (или) юридическим лицам в Качканарском городском округе, Администрация Качканарского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Стандарт качества выполнения муниципальной работы показ концертов и концертных программ (прилагается).
2. Настоящее постановление (с Приложением) обнародовать на официальном сайте Качканарского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет».
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Качканарского городского округа.

Глава городского округа



С.М. Набоких

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Администрации
Качканарского городского округа
от 14.07.2016 № 779

«Об утверждении стандарта качества
выполнения муниципальной работы
показ концертов и концертных
программ»

СТАНДАРТ

качества выполнения муниципальной работы: показ концертов и концертных программ

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование муниципальной работы:

Показ концертов и концертных программ Код ОКВЭД - 92.34.3;

2. Содержание муниципальной работы:

Организация концертов, мероприятий посвященным торжественным датам;

3. Муниципальную работу выполняет муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры» Качканарского городского округа (далее – Учреждение).

4. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет Администрация Качканарского городского округа. Администрация Качканарского городского округа организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению муниципальной работы, а также предоставляет финансирование учреждению на выполнение муниципальной работы в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств на соответствующий финансовый год.

Юридический адрес: Свердловская область, г. Качканар, ул. Свердлова, д. 8, тел. (34341) 69716.

5. Муниципальная работа выполняется в интересах общества.

6. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работы:

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

- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94));
- Письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ

7. Требования к процессу выполнения работы:

Муниципальная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

8. Содержание муниципальной работы по созданию концертов и концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

сборный концерт;
 сольный концерт;
 концерт оркестра;
 концерт танцевально-хореографического коллектива.

9. Порядок выполнения работы.

Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

10. Выполнение муниципальной работы включает в себя:

- привлечение и оплату труда персонала, непосредственно выполняющего муниципальную работу;
- привлечение художественного, артистического и иного приглашенного персонала;
- организацию и проведение репетиционного процесса;
- изготовление сценических постановочных средств, приобретение инвентаря;
- проведение текущего ремонт инвентаря, музыкальных инструментов;
- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения муниципальной работы, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения муниципальной работы. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

11. Выполнение муниципальной работы включает в себя:

- привлечение и оплату труда персонала, непосредственно выполняющего муниципальную работу;
- привлечение художественного, артистического и иного приглашенного персонала;
- организацию и проведение репетиционного процесса;
- изготовление сценических постановочных средств, приобретение инвентаря;
- проведение текущего ремонт инвентаря, музыкальных инструментов;
- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения муниципальной работы.

12. Результатом выполнения работы является созданный концерт или концертная программа, готовые к показу.

13. Требования к результату выполнения муниципальной работы:

дата и время начала созданного концерта должны быть объявлены учреждением не позднее 15 дней до показа концерта. Продажа билетов должна начинаться не позднее 7 дней до показа концерта;

доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 45

минут до начала концерта;

концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;

продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;

14. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы в следующих случаях:

если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

15. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

16. Объявленный в программе концерт должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

17. Замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

18. Требования к законности и безопасности выполнения работы:

Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

19. Техническое оснащение:

Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

20. Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно

готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

21. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

22. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

23. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

24. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения работы:

- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;
- туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет;
- зрительское фойе;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

25. Гардероб должен работать в течение всего времени проведения концерта. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для работников учреждения и посетителей. В течение времени выполнения учреждением государственной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

26. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения работ.

27. Для качественного выполнения муниципальной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные

материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполнения муниципальной работы соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

28. Для качественного выполнения муниципальной работы учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

29. Укомплектованность кадрами и их квалификация:

Учреждение, выполняющее работу в сфере культуры по проведению показа концертов и концертных программ, организации мероприятий на территории Качканарского городского округа, должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по выполнению работ.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При выполнении работ работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Обслуживающий персонал, выполняющий работы, должен:

обеспечивать безопасность процесса выполнения работ для жизни и здоровья получателей работ и охраны окружающей среды;

в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателей работ;

знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по выполнению работ;

иметь навыки организационно-методической деятельности;

изучать и учитывать в процессе выполнения работ индивидуальные различия получателей работ;

уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия, резкое изменение погодных условий и так далее).

Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет размещения рекламы мероприятия на информационных стендах

в общедоступных местах, тематических публикаций и телепередач, в том числе социальной рекламы, пропагандирующей здоровый образ жизни.

30. Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальной работы:

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемой муниципальной работы.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения муниципальной работы в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, выполняющего муниципальную работу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

Информирование потребителей результата работ осуществляется:

- через интернет-сайт учреждения;
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
- по телефону;
- при личном посещении учреждения.

31. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса; местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения); фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей; структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт выполнения муниципальной работы;

перечень выполняемых учреждением муниципальных работ, в том

числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

32. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт выполнения муниципальной работы;

перечень выполняемых муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

33. Через средства массовой информации (радио, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

34. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении;

об услугах и работах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

35. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении;

об услугах и работах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

36. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

Глава 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАБОТ

37. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

38. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего работу.

39. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

40. Учреждение, выполняющее работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем работ, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципального учреждения; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения работ.

41. В целях улучшения качества муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей работ для изучения удовлетворенности качеством выполняемой работы.

42. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений, и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

43. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

44. Внешний контроль осуществляется Администрацией Качканарского городского округа.

Глава 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РАБОТ

45. Мнения потребителей работ об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы.

46. Мнения потребителей муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной работы.

Глава 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ РАБОТЫ

47. Показателем качества результата выполнения муниципальной работы являются:

средняя заполняемость зрительного зала

темп роста количества концертов и концертных программ, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом

темп роста количества зрителей на концертах, других публичных представлениях (по сравнению с предыдущим годом)

доля потребителей, удовлетворенных качеством результата выполнения муниципальной работы, от числа опрошенных.