



Управление культуры администрации Находкинского городского округа
Приморского края

П Р И К А З

от 11 июля 2024года

г. Находка

№ 42-а

**Об утверждении Стандарта качества муниципальной
услуги «Организация деятельности клубных формирований
и формирований самодеятельного народного творчества» и
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»**

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации Находкинского городского округа от 04.03.2019 № 378 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений Находкинского городского округа и финансового обеспечения выполнения муниципального задания» и в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» и «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий».

2. Главному специалисту 1 разряда управления культуры администрации Находкинского городского округа (Шахматова) разместить настоящий приказ на официальном сайте Находкинского городского округа в разделе «Культура» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на директора муниципального казенного учреждения «Централизованная бухгалтерия муниципальных учреждений культуры» Находкинского городского округа Саидбаеву О.Г.

Начальник управления культуры
администрации Находкинского городского округа



Т.В. Ольшевская

УТВЕРЖДЕН

Приказом управления культуры
администрации Находкинского
городского округа

от «11» июня 2024 года № 12-а

Стандарт качества муниципальной услуги (работы) «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу (работу) по организации деятельности клубных формирований (кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, а также любительских объединений, групп, клубов по интересам), муниципальных учреждений сферы культуры и устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги (работы) в целом.

1.2. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы) «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества», определены приложением к Настоящему Стандарту.

1.3. Термины и определения, применяемые в Настоящем Стандарте:

- стандарт качества муниципальной услуги (работы) - документ, которым устанавливаются требования к качеству предоставления муниципальной услуги (работы), включающие характеристики методов и процессов ее оказания, содержания и результата оказания соответствующей муниципальной услуги (работы), предоставляемой муниципальным учреждением.

- муниципальная услуга (работа) - услуга (работа) в области культуры, оказываемая физическим и юридическим лицам (далее - потребители муниципальной услуги (работы)) учреждением за счет средств бюджета Находкинского городского округа;

- потребители муниципальных услуг (работ) - граждане и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги (работы), предоставляемой муниципальными учреждениями Находкинского городского округа (далее - муниципальные учреждения) за счет средств бюджета муниципальных учреждений Находкинского городского округа;

- 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, науки и техники, к овладению полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

1.4. Услуга (работа) по организации деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги (работы), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в развитии дарований, освоению и созданию культурных ценностей, получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха в рамках услуги (работы) клубного формирования.

1.5. Услуга (работа) по организации деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги (работы), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в сфере организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры и досуга в рамках услуги (работы) клубного формирования.

2. Описание муниципальной услуги (работы), по которой формируется муниципальное задание

2.1. Муниципальная услуга (работа) оказывается Учреждением в соответствии с предметом и целями деятельности, определёнными законодательством Российской Федерации, законодательством Приморского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Находкинского городского округа и Уставом.

2.2. Целями оказания услуги (работы) является организация досуга и приобщения жителей к творчеству, культурному развитию и самообразованию, любительскому искусству и ремеслам.

2.3. Результатом оказания услуги (работы) является создание и организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

2.4. Документы, необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации и (или) Приморского края, Находкинского городского округа, для предоставления услуги (работы).

2.4.1. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуги (работы):

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Федеральный закон от 08.05.2010 N 83-ФЗ (ред. от 24.02.2021, с изм. от 29.11.2021) "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений";
- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
- Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 11.06.2021) "О пожарной безопасности";
- "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021);
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей";
- Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по

обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 N 44 "Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг";

- Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";

- ГОСТ Р 50646-2012 "Услуги населению. Термины и определения";

- ГОСТ Р 50691-2013 "Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг";

- ГОСТ ISO 9000-2011 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь";

- Устав муниципального учреждения культуры;

- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации Приморского края и Находкинского городского округа.

2.4.2. Потенциальные потребители услуги (работы). Потребителями услуги (работы) являются физические лица, имеющие намерение заниматься в кружках, творческих коллективах, студиях художественного, декоративно-прикладного, изобразительного творчества, а так же в клубах по интересам, для удовлетворения потребностей в развитии дарований, освоении и создании культурных ценностей, получении актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха в рамках услуги (работы) клубного формирования интересам, для удовлетворения потребностей в развитии дарований, освоении и создании культурных ценностей, получении актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха в рамках услуги (работы) клубного формирования.

3. Порядок предоставления муниципальной услуги (работы)

3.1. Муниципальная услуга (работа) оказывается на территории Находкинского городского округа всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

3.2. Муниципальная услуга (работа) осуществляется на бесплатной основе, а также может предоставляться и за определенную плату в соответствии с тарифами, утвержденными директором учреждения.

3.3. Для приобретения возможности заниматься в клубных формированиях жителям (гостям) Находкинского городского округа необходимо подать заявление через онлайн запись на официальном сайте учреждения, либо заключить договор при личном посещении учреждения с пожеланием о приеме в клубное формирование.

За несовершеннолетних граждан подачу заявления или заключение договора осуществляет его родитель (законный представитель).

3.4. Контактная информация об учреждении должна размещаться на официальном интернет-сайте.

3.5. По требованию руководителя клубного формирования родитель (законный представитель) должен представить медицинское заключение об отсутствии противопоказаний для занятия ребенка в клубном формировании данного профиля.

3.6. Учреждение, оказывающее услугу (работу), может отказать заявителю в приеме заявления в следующих случаях:

- не представлено медицинское заключение об отсутствии у ребенка противопоказаний для занятий в клубном формировании соответствующего профиля;
- несоблюдение потребителем услуги (работы) условий договора/контракта, заключенного с учреждением.

3.7. Ограничения доступа к услуге (работе) и основания для отказа в предоставлении услуги (работы), а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (работы), отражаются в нормативных документах исполнителя.

3.8. По факту приема заявления учреждение совершает одно из следующих действий:

- при наличии свободных мест в клубном формировании соответствующего профиля зачисляет заявителя в клубное формирование;

- в случае отсутствия свободных мест в клубном формировании соответствующего профиля предлагает поставить заявителя на учет в порядке очередности.

3.9. При наступлении очередности, учреждение, оказывающее услугу, должно сообщить заявителю о возможности начать заниматься в клубном формировании.

4. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги (работы)

4.1. Периодичность оказания услуги (работы) - в течение года согласно режиму работы учреждения и расписанию кружков.

5. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги (работы)

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

5.2. Здание (помещение) 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.

5.3. Здание (помещение) 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).

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

5.5. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата оказания услуги (работы):

- гардеробные помещения;
- зрительный зал/залы;
- артистические помещения в непосредственной близости к сцене;
- репетиционные помещения;
- туалетные комнаты, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги (работы) в полном объеме и надлежащего качества.

5.6. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания услуги (работы).

5.7. Для качественного оказания муниципальной услуги (работы) учреждение должно быть оснащено: звуковым и светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены, компьютерной техникой, средствами копирования документов, средствами телефонной, электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

6. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы)

6.1. Информирование об оказываемой услуге (работе) по организации деятельности клубных формирований осуществляется учреждением:

- в помещениях учреждения (расписание программ, информационные стенды, афиши и т. д.);
- с использованием средств телефонной и электронной связи;
- с использованием информационных средств (афиши, плакаты, проспекты, стенды, щиты и т. д.);
- на сайтах в сети Интернет.

6.2. Дополнительно информирование по организации деятельности клубных формирований может осуществляться с применением средств внешней рекламы, СМИ.

6.3. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (место нахождения), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона - автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

6.4. В учреждении на видном месте должна быть следующая информация:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим работы учреждения;
- Устав;
- сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций.

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

7. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги (работы)

7.1. Мнения потребителей об уровне качества и доступности услуги (работы) определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества оказания услуги (работы), в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей услуги (работы) и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей услуги (работы).

7.2. Мнения потребителей услуги (работы) изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества услуги (работы).

8. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги (работы), и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги (работы)

8.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги (работы) в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности оказываемых услуг.

8.2. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

8.3. Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры и искусства.

8.4. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности.

8.5. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, конференции, мастер-классы.

8.6. Учреждение обеспечивает работникам соответствующие условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

8.7. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

8.8. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям услуг гуманность и доброжелательность.

9. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы)

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

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

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

9.3. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения контрольных мероприятий деятельности учреждения, оказывающего услугу.

9.4. Учреждение, оказывающее услугу (работу), должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем, 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 оказания услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, оказывающими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги (работы), а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или краевого законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений сферы культуры Находкинского городского округа; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего

стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги (работы), принятые ими решения.

9.5. В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

9.6. В целях улучшения качества услуги (работы) учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов услуг для изучения удовлетворенности качеством оказания услуг.

9.7. Внутренний контроль осуществляется директором учреждения, его заместителями и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

9.8. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается Приказом директора учреждения.

9.9. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества оказания услуги (работы) и предложения по устранению выявленных нарушений.

9.10. Управление культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества услуги (работы) путем:

- проведения мониторинга основных показателей качества услуги (работы) за определенный период.

Внеплановые контрольные мероприятия проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, оказывающими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги (работы), а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры.

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается Приказом начальника Управления культуры Находкинского городского округа.

По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества оказания услуги (работы) и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

9.11. Качество предоставления услуги (работы) оценивается критериями оценки качества оказания услуги (работы):

- полнота предоставления услуги (работы) в соответствии с установленными требованиями;
- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги (работы), оцениваемая различными методами (в том числе, путем проведения опросов).

9.12. Показателями оценки объема предоставления услуги (работы) в муниципальном задании являются:

- количество клубных формирований.

Приложение
к Стандарту качества муниципальной
услуги (работы) «Организация
деятельности клубных формирований
и формирований самодеятельного
народного творчества»

**Перечень
муниципальных учреждений культуры Находкинского городского
округа, в отношении которых применяется стандарт качества
муниципальной услуги (работы) «Организация деятельности клубных
формирований и формирований самодеятельного народного
творчества»**

№ п/п	Наименование и тип муниципального учреждения, в том числе его структурные подразделения	Юридический адрес
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры» Находкинского городского округа тип учреждения - автономное	г. Находка, Ленинская, д.22
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дом молодежи» Находкинского городского округа тип учреждения - автономное	г. Находка, ул.Дзержинского, д.1
3	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дом культуры им. Ю. Гагарина» Находкинского городского округа	г. Находка, ул. Добролюбова, д.18
4	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ливадийский дом культуры» Находкинского городского округа	г. Находка, мкр. Ливадия ул. Луговая, д.2
5	Муниципальное автономное учреждение культуры «Международный морской клуб» Находкинского городского округа тип учреждения - автономное	г. Находка, Ленинская, д.22
6	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дом культуры п. Врангель» Находкинского городского округа тип учреждения - автономное	г. Находка, мкр. Врангель, ул. Первостроителей, д.8

УТВЕРЖДЕН

Приказом управления культуры
администрации Находкинского
городского округа

от « 11 » июня 2024 года № 42-а

Стандарт качества муниципальной услуги (работы) «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

1. Общие положения

1.1. Разработчиком Стандарта является Управление культуры администрации Находкинского городского (далее - Управление культуры).

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу (работу) «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», оказываемую муниципальными учреждениями сферы культуры Находкинского городского округа и устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги (работы) в целом.

1.3. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяются стандарт качества муниципальной услуги (работы) «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», определены приложением к Настоящему Стандарту.

1.4. Термины и определения, применяемые в Настоящем Стандарте:

- стандарт качества муниципальной услуги (работы) - документ, которым устанавливаются требования к качеству оказания муниципальной услуги (работы), включающие характеристики методов и процессов ее оказания, содержания и результата оказания соответствующей муниципальной услуги (работы), предоставляемой муниципальным учреждением.

- муниципальная услуга (работа) - услуга (работа) в области культуры, оказываемая физическим и юридическим лицам (далее - потребители муниципальной работы) учреждением за счет средств бюджета городского поселения;

- потребители муниципальных услуг (работ) - граждане и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги (работы) (выполнение работы), предоставляемой муниципальными учреждениями культуры Находкинского

городского округа (далее - муниципальные учреждения) за счет средств бюджета Находкинского городского округа.

2. Описание муниципальной услуги (работы), по которой формируется муниципальное задание

2.1. Муниципальная услуга (работа) оказывается Учреждением в соответствии с предметом и целями деятельности, определёнными законодательством Российской Федерации, законодательством Приморского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Находкинского городского округа и Уставом

2.2. Целями оказания услуги (работы) является организация досуга и приобщения жителей к творчеству, культурному развитию и самообразованию, любительскому искусству и ремеслам.

2.3. Результатом оказания муниципальной услуги (работы) является организация и проведение культурно-массовых мероприятий.

2.4. Документы, необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации и (или) Приморского края, Находкинского городского округа, для предоставления муниципальной услуги (работы).

Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги (работы):

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Федеральный закон от 08.05.2010 N 83-ФЗ (ред. от 24.02.2021, с изм. от 29.11.2021) "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений"
- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
- Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 11.06.2021) "О пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 11.06.2021) "О пожарной безопасности";

- "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021);

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей";

- Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 N 44 "Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг";

- Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";

- ГОСТ Р 50646-2012 "Услуги населению. Термины и определения";

- ГОСТ Р 50691-2013 "Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг";

- ГОСТ ISO 9000-2011 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь";

- Устав муниципального учреждения культуры;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

2.5. Потенциальные потребители муниципальной услуги (работы). Потребители муниципальной услуги (работы) являются физические, юридические лица, жители (гости) Находкинского городского округа вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Услуга (работа) с отдельными категориями потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, специальных нормативных правовых актов.

3. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги (работы)

3.1. Периодичность оказания муниципальной услуги (работы) в течение года согласно перспективному плану учреждения.

4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги (работы)

4.1. В зимнее время за один час до начала мероприятия подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть очищены от снега и льда.

Около здания, в котором проводится мероприятие, должна располагаться автомобильная парковка.

В темное время суток за один час до начала мероприятия подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть освещены.

На эксплуатацию помещений, в которых проводится мероприятие, должно быть получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.

Фойе зданий, в которых оказывается услуга (работа), должно быть оборудовано местами для ожидания.

Во время проведения мероприятия в помещениях, в которых проводится данное мероприятие, должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

За один час до начала мероприятия полы в залах, коридорах, холле здания, в котором проводится мероприятие, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить отсутствие в помещениях, в которых проводится мероприятие, тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

Помещения, в которых проводится мероприятие, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалетные комнаты должны находиться на расстоянии не более чем 10 минут пешей доступности из любой точки здания, в котором проводится мероприятие. В туалетных комнатах во время проведения мероприятия постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие

средства, средства для сушки рук. За один час до начала мероприятия раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах, должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

В помещении, в котором проводится мероприятие, должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям.

При проведении мероприятия учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

При организации новогодней елки помещение должно иметь не менее двух выходов непосредственно наружу или в лестничные клетки. Елка должна находиться на устойчивом основании.

При нахождении людей в помещениях, в которых проводится мероприятие, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры.

Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей мероприятия (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

В зданиях и помещениях, в которых проводится мероприятие, должны быть всегда свободными проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения.

В помещениях, в которых проводится мероприятие, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.

4.2. Требования к проведению мероприятий вне помещений на стационарных площадках.

Территория проведения мероприятия должна иметь площадь из расчета не менее 2 кв. метра на одного человека расчетного числа посетителей мероприятия.

Учреждение, оказывающее услугу, должно не менее чем за неделю до проведения мероприятия уведомить об этом органы полиции с целью обеспечения охраны общественного порядка.

5. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы)

5.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией об оказываемой муниципальной услуге и обеспечить возможность их правильного выбора.

5.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- размещении информации об учреждении, о предоставляемых услугах (работах), в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок, в сети Интернет,

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

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

5.3. Информация должна быть размещена не позднее, чем за 3 дня до мероприятия.

5.4. В каждом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах (работах), требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает оказания качественной услуги (работы), порядок работы с обращениями и жалобами граждан, тарифы на оказание платных услуг.

6. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги (работы), и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги (работы)

6.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания муниципальной услуги (работы) в полном объеме.

Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности оказываемых услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения

возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры и искусства.

Основаниями для получения допуска к услуге являются прохождение обязательных инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

6.2. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

6.3. Учреждение обеспечивает работникам соответствующие условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям услуг гуманность и доброжелательность.

7. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы)

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

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

7.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения контрольных мероприятий деятельности учреждения, оказывающего услугу.

7.3. Учреждение, оказывающее услуги (работы), должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуги (работы). Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем, 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 оказания муниципальной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, оказывающими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги (работы), а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений культуры Находкинского городского округа; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги (работы), принятые ими решения.

7.4. В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуги (работы).

7.5. В целях улучшения качества муниципальной услуги (работы), учреждение должно не реже одного раза в год, проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов услуг для изучения удовлетворенности качеством оказания услуги (работы).

7.6. Внутренний контроль осуществляется директором учреждения, его заместителями и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

7.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается Приказом директора учреждения.

7.8. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества оказания

муниципальной услуги (работы) и предложения по устранению выявленных нарушений.

7.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги (работы) путем:

- проведения мониторинга основных показателей качества муниципальной услуги (работы) за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан, а также проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Внеплановые контрольные мероприятия проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей работ требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, оказывающими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги (работы), а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры.

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается Приказом начальника Управления культуры.

По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества оказания муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

Качество предоставления муниципальной работы оценивается критериями оценки объема оказания муниципальной услуги (работы):

- полнота предоставления муниципальной услуги (работы) в соответствии с установленными требованиями;
- результативность (эффективность) предоставления муниципальной работы, оцениваемая различными методами (в том числе, путем проведения опросов).

7.10. Показателями оценки объема предоставления муниципальной работы в муниципальном задании являются:

- количество проведенных мероприятий.

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

Перечень муниципальных учреждений культуры Находкинского городского округа, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы) «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

№ п/п	Наименование и тип муниципального учреждения, в том числе его структурные подразделения	Юридический адрес
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры» Находкинского городского округа тип учреждения - автономное	г. Находка, Ленинская, д.22
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дом молодежи» Находкинского городского округа тип учреждения - автономное	г. Находка, ул.Дзержинского, д.1
3	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дом культуры им. Ю. Гагарина» Находкинского городского округа тип учреждения - автономное	г. Находка, ул. Добролюбова, д.18
4	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ливадийский дом культуры» Находкинского городского округа тип учреждения - автономное	г. Находка, мкр. Ливадия ул. Луговая, д.2
5	Муниципальное автономное учреждение культуры «Международный морской клуб» Находкинского городского округа тип учреждения - автономное	г. Находка, Ленинская, д.22
6	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дом культуры п. Врангель» Находкинского городского округа тип учреждения - автономное	г. Находка, мкр. Врангель, ул. Первостроителей, д.8

Приложение

к приказу управления культуры
администрации Находкинского
городского округа

от «11» мая 2024 года № 401-а

Перечень показателей стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых учреждениями культуры Находкинского городского округа

Наименование муниципальной услуги (работы)	Категории потребителей работы	Нормативно-правовые акты	Показатели, характеризующие объем предоставляемых муниципальных услуг (работ)	Стандарты качества, включающие количественные параметры оценки конечного результата
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	Физические лица	"Основы законодательства Российской Федерации о культуре"(утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1)	Количество посещений	100% (выполнение плановых показателей в соответствии с ежемесячным мониторингом участников клубных формирований) и формирований самодеятельного народного творчества
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	Физические лица; Юридические лица	"Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1)	Количество проведенных мероприятий	100% (выполнение перспективного плана мероприятий)