

УТВЕРЖДЕН
приказом Управления культуры
и молодежной политики
Администрации города Глазова
от 31.05.2012 № 35/100

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
«Услуги по показу спектаклей, концертов и концертных программ,
иных зрелищных программ»

1. Общие положения

1.1. Стандарт Качества (далее – Стандарт) предоставления «Услуги по показу спектаклей, концертов и концертных программ, иных зрелищных программ» (далее – Услуга) разработан в соответствии с Законом Удмуртской Республики от 10.11.2008 № 47-РЗ «О республиканских стандартах качества предоставления государственных услуг в Удмуртской Республике».

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги, а также требования к качеству предоставления Услуги.

1.2. Услуга предоставляется Администрацией муниципального образования «Город Глазов». Непосредственными исполнителями предоставления Услуги являются следующие учреждения, учредителем которых является Управление культуры и молодежной политики Администрации города Глазова (далее – Управление):

- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Россия» (МБУК КЦ «Россия»);
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-спортивный центр «Победа» (МБУК КСЦ «Победа»);
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом дружбы народов» (МБУК ДДН);
- муниципальное учреждение культуры «Глазовский драматический театр «Парафраз» (Театр «Парафраз»).

1.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденные Верховным Советом РФ от 09.10.1992 № 3612-1. Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета», № 248, 17.11.1992, «Ведомости СНД и ВС РФ», 19.11.1992, № 46, ст. 2615;
- Федеральный закон от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, № 40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003;
- Федеральный закон Российской Федерации от 10.07.2001г. № 87-ФЗ «Об ограничении курения табака». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

«Парламентская газета», № 130-131, 14.07.2001, «Российская газета», № 133, 14.07.2001, «Собрание законодательства РФ», 16.07.2001, № 29, ст. 2942;

- Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей». Первоначальный текст документа опубликован в издании «Ведомости СНД и ВС РФ», 09.04.1992, № 15, ст. 766;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 10.07.1995, № 28, ст. 2670, «Российская газета», № 178, 13.09.1995;

- Устав муниципального образования «Город Глазов», утвержденный решением Городской Думы г. Глазова УР от 30.06.2005 г. №461. Первоначальный текст документа опубликован в издании «Мой город», № 48, 05.07.2005;

- Устав МБУК КЦ «Россия»;

- Устав МБУК КСЦ «Победа»;

- Устав МБУК ДДН;

- Устав театра «Парафраз»;

- Локальные акты Учреждений, предоставляющих Услугу, регламентирующие деятельность учреждений;

- Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Удмуртской Республики, муниципальные правовые акты города Глазова.

1.4. Потребителями Услуги (далее – Пользователи) являются физические и юридические лица. Пользователем может стать любой гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.7. Конечным результатом предоставления Услуги является показ спектаклей, концертов и концертных программ, иных зрелищных мероприятий, предназначенных для публичной демонстрации.

1.9. Пользователь имеет право на неоднократное обращение за получением Услуги.

2. Требования к порядку предоставлению Услуги

2.1. Получение информации по вопросам предоставления Услуги осуществляется посредством:

- публикации информации на официальном сайте муниципального образования город Глазов и сайте самого учреждения (при наличии);

- телефонной связи, электронного информирования;

- публикации в средствах массовой информации;

- Управления культуры и молодежной политики Администрации города Глазова;

- информационных стендов, размещаемых в Учреждении.

2.2. Место нахождения, справочные телефоны учреждения, предоставляющего Услугу, и органа ответственного за организацию предоставления Услуги приведены в Приложениях 1, 2 к настоящему Стандарту.

2.3. Сроки предоставления Услуги.

Услуга предоставляется в день и время, указанные на кассовом или пригласительном билете, дающем право на посещение данного мероприятия.

2.4. Перечень оснований для приостановления в предоставлении Услуги, отказа в предоставлении Услуги.

2.4.1. Отсутствие у Пользователя входного (кассового) или пригласительного билета на посещение платного мероприятия;

2.4.2. Нахождение Пользователя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2.4.3. Незаконные, противоправные и общественно опасные действия Пользователя, а также действия, которые могут повлечь причинение ущерба имуществу учреждения, предоставляющего Услугу, и окружающих лиц;

2.4.4. В случае ликвидации учреждения;

2.4.5. При наличии соответствующего решения суда;

2.4.6. При форс-мажорных обстоятельствах.

2.5. Отказ в предоставлении Услуги по этим основаниям Пользователь Услуги может обжаловать в вышестоящий орган и (или) в суд.

2.6. Пользователь, причинивший ущерб учреждению, предоставляющему Услугу, может быть лишен права на оказание Услуги до момента устранения им нарушения и компенсации ущерба, нанесенного учреждению.

3. Административные процедуры по обслуживанию населения

3.1. Договор на предоставление Услуги в виде посещения платного мероприятия считается заключенным с момента продажи билета. В билете должны быть указаны наименование Учреждения, посадочное место, дата и время начала сеанса, цена.

3.2. Расчеты между зрителями и Учреждением осуществляются как в наличной, так и в безналичной форме российской национальной валютой.

3.3. Учреждение может организовывать предсеансовое обслуживание зрителей (в том числе выступление музыкальных ансамблей, артистов-исполнителей, демонстрация киножурнала).

4. Требования к качеству предоставлению Услуги

4.1. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

2) условия размещения и режим работы учреждения;

3) наличие специального технического оснащения учреждения;

4) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания Услуги;

6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания Услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней системы контроля за качеством предоставления Услуги.

4.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее Услугу:

1) устав учреждения;

2) коллективный договор;

3) руководства, правила, инструкции, положения;

4) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

5) муниципальные стандарты (в случае их принятия) в сфере предоставления Услуги;

6) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

4.2.1. Устав учреждения культуры.

Устав учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения, предоставляющего данную услугу, и в обязательном порядке должен включать в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение;

- юридический статус, правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности учреждения;
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- порядок управления учреждением;
- имущество и финансы учреждения;
- организация, оплата и дисциплина труда;
- порядок его создания, деятельности, реорганизации и ликвидации.

4.2.2. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы учреждений культуры).

В практической деятельности при оказании Услуги учреждение культуры использует следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- санитарные правила и нормы (СанПиН 2.4.4.1251-03);
- приказы Управления культуры и молодежной политики Администрации города Глазова;

- иные руководства в области культуры.

4.2.3. При оказании Услуги используются следующие инструкции:

- инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);
- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;

- иные инструкции.

4.2.4. В качестве основных положений в деятельности учреждения культуры используются положения о комиссии по охране труда и технике безопасности, положения о материальном стимулировании, иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность учреждений, предоставляющих Услугу.

4.2.5. Стандарт качества.

Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы соответствующего учреждения.

4.2.6. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения включают в себя: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т.д.

4.2.7. 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 культуры.

4.2.8. В учреждениях культуры необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

4.3. Условия размещения учреждений культуры и режим работы.

4.3.1. Учреждение культуры должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещениях в пределах территориальной доступности для населения.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и Пользователей в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

Здание учреждения культуры должно быть оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного водоснабжения, канализацией и водостоками.

Режим работы учреждения культуры определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть неограничен. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

4.3.2. В здании учреждения культуры, предоставляющего настоящую Услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

4.3.2.1. Зрительный зал для показа спектаклей, проведения мероприятий;

4.3.2.2. Фойе;

4.3.2.3. Вспомогательные (служебные) помещения;

4.3.2.4. Технические помещения.

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

4.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

4.4.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала учреждения регламентируется его уставом.

4.4.2. Уровень профессиональной компетентности специалистов Учреждения должен быть достаточным для выполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации работников. У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников.

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

4.5. Учреждение обязано иметь вывеску с указанием наименования, режима работы.

4.6. Учреждение обязано обеспечивать качественный показ спектаклей, концертных программ и поддерживать необходимый уровень технической оснащенности, комфортности, безопасности и качества обслуживания Пользователей в соответствии с требованиями нормативных документов.

4.7. Учреждение обязано предоставлять зрителям полную и достоверную информацию о:

- проводимых мероприятиях;
- ценах на билеты;
- расположении мест в зрительном зале (план); времени начала и продолжительности мероприятия; дополнительных услугах, оказываемых зрителю, и ценах на них;
- льготах, предоставляемых отдельным категориям зрителей в соответствии с действующим законодательством;

4.8. Учреждение не вправе навязывать зрителям дополнительные услуги (предсеансовое обслуживание), предоставляемые за плату.

4.9. Продажа билетов на текущее мероприятие начинается не позднее, чем за 30 минут до его начала.

4.10. Учреждение может организовывать предварительную продажу билетов.

4.11. Учреждение обязано предоставлять юридическим лицам возможность заказа билетов для коллективного посещения спектакля, концерта и т.д.

4.12. Вход в зрительный зал Учреждения для посещения мероприятия начинается не позже, чем за 15 минут до начала данного мероприятия.

4.13. Критерии оценки качества Услуги:

1) полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

5. Ответственность за качество оказания Услуги.

5.1. Работа учреждения культуры по предоставлению Услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуг.

5.2. Руководитель учреждения культуры несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя учреждения в учреждении культуры должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание Услуги Пользователям в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель учреждения культуры обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества предоставляемой Услуги;

3) организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

6. Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги

6.1. Порядок и формы контроля предоставления Услуги.

Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуги, описываемой в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью учреждения культуры осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

6.1.1. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения культуры с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или

административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

6.1.2. Внешний контроль обеспечивается Управлением путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в Управление и другие структурные подразделения Администрации города Глазова;
- 3) проведения иных контрольных мероприятий.

6.1.3. Внешний контроль по профильным направлениям деятельности также могут осуществлять Роспотребнадзор, органы Государственной противопожарной службы и другие государственные и муниципальные контролирующие органы.

6.2. Ответственность служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги.

6.2.1. Директор Учреждения (заместители директора в сфере своей компетенции) организуют работу по предоставлению Услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

6.2.2. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2.3. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

7. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении Услуги.

7.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица Учреждения в досудебном порядке.

7.1.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (претензию, жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется в следующие инстанции:

1) директору Учреждения, предоставляющего Услуги (адреса указаны в приложении к данному Стандарту);

2) в управление культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования «Город Глазов» по адресу: 427620, Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Динамо, 6; тел.: 8(341-41) 2-54-60; факс: (8341-41) 2-54-60; электронная почта: kultura07@glazov-gov.ru;

3) в Администрацию муниципального образования «Город Глазов» по адресу: 427620, Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Динамо, 6; тел.: (8341-41) 2-86-97; факс: 8(341-41) 2-55-76.

7.1.2. Заявление (претензия, жалоба), подаваемое в письменной форме, должно содержать:

- фамилию, имя, отчество, место жительства или пребывания Заявителя, дату подачи;
- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

Заявление подписывается подавшим его физическим лицом.

7.1.3. По результатам рассмотрения заявления принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

Письменный ответ направляется Заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если по заявлению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения заявления автор обращения уведомляется письменно, с указанием причин продления.

7.1.4. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

- отсутствует фамилия лица, направившего заявление, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в заявлении нет сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);
- если в заявлении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного заявления не поддается прочтению.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

7.1.5. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

7.2. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица Управления и решения, принятые в ходе предоставления Услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Заместитель начальника управления
культуры и молодежной политики



Л.Г. Порошина

**Учреждения культуры, предоставляющие
«Услугу по показу спектаклей, концертов и концертных программ,
иных зрелищных программ»**


Наименование	Адрес	Режим работы	Контактный телефон; фамилия, имя, отчество руководителя
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Россия»	УР, г. Глазов, ул. Советская, д. 29	Пн-пт 08.00 – 22.00	(34141)3-24-13 Директор Тронина Вера Иордановна
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-спортивный центр «Победа»	УР, г. Глазов, ул. 70 лет Октября, д.1	Ежедневно 08.00 – 22.00	(34141)3-92-11 Директор Первощикова Марина Евгеньевна
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом дружбы народов»	УР, г. Глазов, ул. Карла Маркса, д. 3	Пн-пт 09.00-18.00	(34141)3-46-11 Директор Югай Нина Ивановна
Муниципальное учреждение культуры «Глазовский драматический театр «Парафраз»	УР, г. Глазов, ул. Советская, д. 19	Ежедневно 09.00 – 18.00	(34141) 5-17-55 Директор Первошиков Алексей Васильевич

**Приложение 2
к Административному регламенту**

**Орган ответственный за организацию предоставления
«Услуги по показу спектаклей, концертов и концертных программ,
иных зрелищных программ»**

Наименование	Адрес	Время работы	Часы приема	Телефон
Управление культуры и молодежной политики Администрации города Глазова	Юр. адрес: УР, г. Глазов, ул. Динамо, 6 Факт. адрес: УР, г. Глазов, ул. Калинина, д. 4 а	Пн-пт 8.00-12.00, 13.00-17.00	еженедельно по вторникам с 14.00 до 17.00 по адресу ул. Калинина, д. 4 а	(34141) 25460

Заместитель начальника управления
культуры и молодежной политики



Л.Г. Порошина