

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
города Братска
от 16.01.2017 № 14

Приложение № 7
к постановлению администрации
муниципального образования города
Братска
от 17.08.2016 № 1221

СТАНДАРТ
качества оказания муниципальной услуги
«Показ (организация показа) концертов и концертных программ»,
предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Духовой оркестр города Братска» муниципального образования города
Братска

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Показ (организация показа) концертов и концертных программ», предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры «Духовой оркестр города Братска» муниципального образования города Братска (далее — Стандарт), устанавливает основные требования, определяющие качество муниципальной услуги «Показ (организация показа) концертов и концертных программ», предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры «Духовой оркестр города Братска» муниципального образования города Братска (далее - муниципальная услуга) населению муниципального образования города Братска (далее — получатели услуги).

2. Разработчик Стандарта: департамент культуры администрации города Братска (далее — департамент).

3. Область применения Стандарта: муниципальная услуга по организации показа концертов и концертных программ, предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры «Духовой оркестр города Братска» муниципального образования города Братска (далее — Учреждение).

4. Основные понятия и термины, используемые в тексте настоящего Стандарта, применяются в значениях, определенных Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1, и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги определяют настоящий Стандарт и следующие нормативные правовые акты:

1) Конституция Российской Федерации;

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

3) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 24.11.2015 № 2395-р «Об утверждении Концепции развития концертной деятельности в области академической музыки в Российской Федерации»;

4) решение Коллегии Министерства культуры Российской Федерации от 29.05.2002 № 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры»;

5) Устав муниципального образования города Братска;

б) иные нормативные правовые акты.

6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

1) наличие в открытом доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведений о получателях услуги и т.п.);

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

3) наличие специального технического оснащения учреждения, необходимого для предоставления муниципальной услуги;

4) наличие требований к технологии предоставления муниципальной услуги;

5) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;

6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

7) укомплектованность учреждения специалистами;

8) наличие документов (инструкций, правил, иных документов), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

Глава 2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

1. Сведения о муниципальной услуге.

Наименование муниципальной услуги: показ (организация показа) концертов и концертных программ.

Содержание (предмет) муниципальной услуги:

1) создание условий для обеспечения досуга получателей услуги;

2) формирование и удовлетворение духовных потребностей получателей услуги;

3) сохранение и развитие мировых и национальных культурных ценностей;

4) организация комплексного контроля за уровнем разносторонней

подготовленности и творческим развитием получателя муниципальной услуги.

Единица измерения муниципальной услуги: количество публичных выступлений (единица).

2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

1) устав учреждения;

2) муниципальное задание на предоставление муниципальной услуги;

3) локальные нормативные акты учреждения;

4) иные документы, принимаемые учреждением по вопросам организации деятельности и работы учреждения.

Учреждение должно соблюдать правила, положения, инструкции, методики, регламентирующие предоставление муниципальных услуг в области культуры, предусмотренные законодательством и настоящим Стандартом. В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, регламентирующих деятельность учреждения, и поддержание данных документов в актуальном состоянии, включая своевременное внесение в них изменений и дополнений.

Учреждение должно выполнять требования, установленные эксплуатационными и техническими документами на приборы, аппаратуру, иное оборудование, используемое в процессе предоставления муниципальной услуги. В состав эксплуатационных и технических документов, используемых при предоставлении муниципальной услуги, входят:

1) технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

2) сертификаты качества на оборудование.

Техническое освидетельствование оборудования должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка и ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

3. Условия размещения и режим работы учреждения.

Учреждение может не иметь собственного концертного помещения, а предоставлять свои услуги на базе других учреждений.

Помещения, занимаемые учреждением для репетиций, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Помещения, занимаемые учреждением для репетиций, должны быть оснащены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

4. Техническое оснащение учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащего

качества.

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 и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

5. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты учреждения проходят аттестацию и курсовую переподготовку в порядке и сроки, установленные локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предоставлении муниципальной услуги специалисты учреждения должны проявлять к получателям услуги вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

6. Требования к технологии предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя:

1) подготовка – подбор нотного материала, проведение репетиций, организационные мероприятия.

2) публичные выступления – показ концертов, тематических концертных программ, концертных программ для торжественных поздравлений, вечеров отдыха и танцев, музыкально-литературные программы. Выступления коллектива и артистов, игровые развлекательные программы, фестивали и т.п.

Содействие в развитии интереса получателей услуги должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллектива, подготовки новых номеров и постановок.

Учреждение обеспечивает доступ получателей услуги в соответствии с их интересами и потребностями.

Муниципальная услуга должна обеспечиваться через проведение концертов, тематических вечеров, циклов творческих встреч и других форм публичных выступлений. Проведение тематических праздников и представлений, вечеров отдыха и танцев, торжественных поздравлений, концертов должно удовлетворять социально-культурные потребности получателей услуги.

Организация и проведение культурно-массовых мероприятий должно обеспечиваться посредством:

1) проведения публичных выступлений (концертов, фестивалей, игровых, развлекательных программ и т.п.);

2) выступления коллектива и артистов;

3) организации досуга различных групп населения: вечеров отдыха, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников и т.п.;

4) проведения массовых праздников и представлений, народных гуляний и обрядов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями.

7. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, обеспечивающим ее доступность для получателей услуг, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а ее содержание должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информирование получателей услуг осуществляется посредством:

- 1) размещения информации на официальном сайте учреждения;
- 2) опубликования настоящего Стандарта в газете «Братские вести» и его размещения на официальном сайте администрации города Братска в отраслевом разделе «Департамент культуры администрации города Братска»;

Кроме того, информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

8. Контроль за деятельностью учреждения.

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

Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);
- 2) плановый контроль (по определенной теме или направлению деятельности учреждения, деятельности отдельных работников учреждения).

Выявленные недостатки и нарушения в области предоставления муниципальных услуг подлежат анализу, обобщению и рассматриваются учреждением. По результатам проведения внутреннего контроля учреждение обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется с целью определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг настоящему Стандарту департаментом и органами исполнительной государственной власти, уполномоченными осуществлять контроль и надзор в данной сфере.

9. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение учреждением требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

10. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

- 1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с

установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений получателей услуг и опросов общественного мнения.

Муниципальная услуга должна отвечать следующим требованиям:

1) доступность, безопасность и эффективность предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение требований технологии предоставления муниципальной услуги;

3) оптимальность использования ресурсов учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги качеством предоставления муниципальной услуги.

Показатели и индикаторы качества муниципальных услуг устанавливаются в муниципальном задании.

Заместитель мэра
по социальным вопросам



М.А. Зубакова