

**Базовые требования к качеству выполнения работы на территории  
Первомайского муниципального района**

**« Организация показа концертов и концертных программ»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее приложение к постановлению устанавливает базовые требования к качеству предоставления работы на территории Первомайского муниципального района «Организация показа концертов и концертных программ» (далее – работа).

1.2. Исполнителями работы являются:

-Муниципальное учреждение культуры «Первомайский Межпоселенческий Дом культуры» Первомайского муниципального района

-Муниципальное учреждение культуры « Козская ЦКС»

-Муниципальное учреждение культуры « Кукобойская ЦКС»

-Муниципальное учреждение культуры « Семеновская ЦКС»

-Муниципальное учреждение культуры « Пречистенская ЦКС»

1.3. Категория получателей работы.

Потребителями (пользователями) работы (далее – пользователи) являются юридические лица и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

**2 Нормативно-правовое регулирование работы**

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» ст.16, п.4, ст.15, п.2, ст.14, п.2;
- Федеральный закон Российской Федерации от 09.10.1992 года N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции Федерального закона от 23.07.2008);
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. 26.04.2007) «О пожарной безопасности»;
- ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения;
- ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования»;
- СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения»;
- СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование»;
- СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;
- СНиП 21-01-97. «Пожарная безопасность зданий и сооружений»
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.98 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;
- Постановление главы Первомайского МР «Об упорядочении предоставления платных услуг Муниципального учреждения культуры «Первомайский МДК» от 29.12.2006 № 692а;
- Постановление главы Первомайского МР «Об упорядочении предоставления платных услуг Муниципального учреждения культуры «Кукобойская ЦКС» от 27.12.2006 № 672 а;

- Постановление главы Первомайского МР «Об упорядочении предоставления платных услуг Муниципального учреждения культуры «Семеновская ЦКС» от 25.12.2006 № 668 а;
- Постановление главы Первомайского МР «Об упорядочении предоставления платных услуг Муниципального учреждения культуры «Козская ЦКС» от 27.12.2006 № 647а;
- Постановление главы Первомайского МР «Об упорядочении предоставления платных услуг Муниципального учреждения культуры «Пречистенская ЦКС» от 27.12.2006 № 677а;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ярославской области и муниципального образования «Первомайский муниципальный район».

### **3. Состав работы.**

Работа включает в себя:

- показ спектаклей и концертов;
- распространение художественного продукта посредством публичного показа:
- показ театральных постановок на собственных или арендованных сценических площадках, по телевидению, для трансляции по радио, киносьемок;
- показ концертов и спектаклей на площадках Первомайского муниципального района и области;
- прокат концертных и театральных программ собственных коллективов и исполнителей; подготовка, проведение концертов .
- осуществление выездной деятельности собственных коллективов;
- проведение совместных концертно-театральных проектов и программ;
- выполнение социально-культурных заказов учредителя ;
- предоставление сценических площадок, светового и звукового оборудования, костюмов, элементов художественного оформления для проведения гастрольных и выездных мероприятий другим организациям;



- проведение творческих мероприятий: массовых праздников, фестивалей, конкурсов, творческих вечеров, выставок, юбилеев, бенефисов, культурных акций, встреч, интерактивных программ.

#### **4. Порядок информирования о выполнении работы**

##### 4.1. Порядок и правила выполнения работы предоставляется по адресам:

1) Муниципальное учреждение культуры « Первомайский Межпоселенческий Дом культуры» Первомайского муниципального района

152430 Ярославская область, Первомайский район, пос.Пречистое, ул.Ярославская 92.(2-16-74)

2) Муниципальное учреждение культуры « Козская ЦКС»

152437, Ярославская область, Первомайский район, село Коза, ул.Заречная 31.

(3-43-89)

3) Муниципальное учреждение культуры « Пречистенская ЦКС»

152440 Ярославская область, Первомайский район, станция Скалино 68.

(3-31-33)

4) Муниципальное учреждение культуры « Кукобойская ЦКС»

152450 Ярославская область, Первомайский район, село Кукобой, ул.Школьная 4.

(3-11-47)

5) Муниципальное учреждение культуры « Семеновская ЦКС»

152454 Ярославская область, Первомайский район, село Семеновское, ул.Центральная 40.

(3-21-66)

##### 4.2. Режим работы :

4.2.1.Режим работы муниципальных учреждений культуры должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) начало работы – не ранее 9.00 часов;
- 2) не менее 8 часов в день;
- 3) не менее 5 дней в неделю.

Выходные дни: воскресенье и понедельник.

**4.2.2.** В случае изменения расписания работы муниципального учреждения культуры выполняющего работу, учреждение должно публично известить своих посетителей об изменении расписания работы, размещая объявление на видном месте, рядом с действующим распорядком работы учреждения.

**4.3.** Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядок и правила выполнения работы должны быть доступны населению муниципального района. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

**4.4.** В состав информации о работе в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением,
- характеристика работы, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление,
- наименования настоящих базовых требований, которые должны соответствовать работе,
- взаимосвязь между качеством выполнения работы, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги),
- возможность влияния потребителя на качество работы,
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями,
- возможность получения оценки качества работы со стороны потребителя,
- установление взаимосвязи между предложенной работой и реальными

потребностями потребителей.

#### 4.5 Информирование граждан осуществляется посредством:

1. Публикации данных базовых требований в средствах массовой информации;
2. Размещения информации о работе учреждения, о предоставляемой муниципальной услуге. В том числе о запланированных мероприятиях и выставках на базе учреждения и вне его в сети Интернет .
3. Информационных стендов (уголков получателей муниципальной услуги), содержащих сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах, требования к получателю муниципальной услуги, правила пользования учреждением, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной муниципальной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных муниципальных услуг, настоящие требования, информация о способах доведения получателями муниципальной услуги своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения.
4. Центральный вход в здание Учреждения должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей следующую информацию:

-наименование;

-место нахождения;

-режим работы;

-телефонные номера и адрес электронной почты Учреждения.

Выполнение работы осуществляется на основании волеизъявления пользователя, либо его законного представителя (для несовершеннолетних) путем приобретения билета установленной формы или предоставления приглашения на данное мероприятие.

Выполнение работы бесплатно.

Учреждение должно быть открыто для посетителей не менее 6 дней в неделю, показ спектаклей, концертов, мероприятий для детей должен проводиться в утренние и дневные часы, для взрослого населения – до 22.00.

Проведение дискотек для лиц:



- не достигших 16 лет – до 21.00.

- достигших 16 лет– до 02.00.

Продолжительность мероприятий для детей - не менее 30 минут; для взрослого населения - не менее 60 минут.

5. Основанием для отказа в выполнении работы является наличие обстоятельств непреодолимой силы, для отдельного зрителя – отсутствие билетов; установленные возрастные ограничения; нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения либо в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.).

## **5. Порядок выполнения работы**

5.1. Работа выполняется в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Организация показа концертов в домах культуры и клубах должен осуществляться в соответствии с планом работы, который составляется с учетом потребительского спроса и приоритетов деятельности учреждения. Концертные программы составляются с учетом высокого профессионально-художественного уровня исполнения произведений.

Обновление концертного репертуара домов культуры и клубов должно составлять не менее 30 процентов в год с соблюдением жанрового баланса.

Концерты и мероприятия для детей и юношества должно составлять- не менее 20 процентов.

Продолжительность мероприятий для детей - не менее 30 минут; для взрослого населения - не менее 60 минут

### **5. 2. Перечень оснований для отказа в выполнении работы:**

-нахождение в алкогольном, наркотическом и токсическом опьянении;

-непредставление документов, дающих право на получение услуги;

-обращение за получением услуги в дни и часы, в которые муниципальное учреждение культуры закрыто для посещения.

- нарушение сроков оплаты услуги.

### Порядок обжалования

В случае ненадлежащего выполнения работы получатель вправе высказать свои претензии руководству учреждения и/или учредителю в устной, письменной форме либо по телефону. Сведения об учредителе, контактная информация о руководстве учреждения, порядке рассмотрения жалоб на качество предоставляемых услуг, а также местонахождении жалобной книги (выдаётся по первому требованию получателя муниципальной услуги) должны находиться в общедоступной зоне в учреждении либо быть представлены в устной форме представителем поставщика муниципальной услуги по первому требованию получателя.

Пользователь может обжаловать действия (бездействие) поставщика услуги путем обращения:

- к руководителю учреждения, являющегося поставщиком муниципальной услуги;
- в администрацию Первомайского муниципального района;
- в отдел культуры, туризма и молодежной политики администрации Первомайского муниципального района
- в суд.

5.3. Порядок рассмотрения жалоб на бездействие должностного лица отражен в Федеральном законе от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **Пользователь имеет право:**

на получение достоверной информации об услугах, оказываемых учреждением;

на качественное и своевременное получение услуги;

на отказ от получения услуги с возмещением понесенных расходов в порядке и на условиях действующего законодательства Российской Федерации;

на обжалование действий (бездействия) поставщика услуги.



## **Поставщик работы имеет право:**

определять категории потребителей, имеющих право на оказание услуги на льготной основе (на основании приказа руководителя учреждения);  
отказать потребителю в получении услуги по соответствующим основаниям.

## **6. Требования к организации, выполняющей работу:**

### 6.1. Требования к расположению и оснащению помещений

Здание поставщика муниципальной услуги располагается с учетом пространственной доступности для получателя муниципальной услуги в центральной части населённого пункта вблизи транспортных сообщений.

Учреждения поставщика муниципальной услуги должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных для выполнения уставной деятельности зданиях и помещениях, соответствующих СНиП и ведомственным строительным нормам. Учитывая градостроительные задачи, здания должны представлять собой активный композиционный элемент пространственного построения населённого пункта. Земельные участки зданий поставщиков муниципальных услуг должны быть удалены от промышленных предприятий на расстояния, предусмотренные санитарными нормами. Размеры площадей помещений определяются с учетом их функционального назначения на основе принятых нормативов: СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения», СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», СНиП 21-01-97. «Пожарная безопасность зданий и сооружений», Правила устройства электроустановок (ПУЭ), Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94).

Помещения поставщика услуги распределяются на следующие функциональные зоны:

- сцена;
- зрительный зал;
- экспозиционный зал;
- зона приема зрителей, включающая помещения для заказа и оплаты муниципальных услуг, справочно-информационную зону, гардеробы;

- туалетные комнаты;
- репетиционные помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения: библиотеки, служебные кабинеты, костюмерные;
- технические помещения: складские помещения;
- иные помещения, необходимые для обеспечения муниципальной услуги.

По размерам и состоянию помещения поставщика муниципальной услуги 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 получателей муниципальной услуги, а также на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Все помещения, предназначенные для использования получателем муниципальной услуги, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, в обязательном порядке – указателями «выход»

**6.2.** Учреждение, выполняющее работу, должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещении, территориально доступного для населения. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей муниципальной услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

**6.3.** Помещения, предоставляемые для организации мероприятий учреждениям культуры по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.

**6.4.** Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

**6.5.** По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на



качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

**6.6.** Содействие в организации и проведении фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для этого техникой и аппаратурой.

**6.7.** Требования к оформлению входа в здание:

Центральный вход в здание Учреждения должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей следующую информацию:

-наименование

-место нахождения

-режим работы

-телефонные номера и адрес электронной почты Учреждения

**6.8.** В зимнее время подходы к зданию учреждения должны быть очищены от снега и льда, в помещении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи участникам мероприятия, в момент проведения мероприятий двери основного и эвакуационного выходов не должны быть заперты на замки и запоры. На путях эвакуации не должны устанавливаться турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу, здание учреждения должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения.

**6.9.** Специальное техническое оснащение учреждения:

Комплекс материально-технического оснащения учреждений должен включать:

специальное оборудование: сценическое, световое и звуковое оборудование, музыкальные инструменты, приборы, аппаратура, оснащение, отвечающие требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг в соответствии с содержанием оказываемых услуг;

рабочее оборудование: звукозаписывающее оборудование, мебель для сотрудников, складское оборудование. информационно-коммуникационные средства: компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, в том числе с функцией факса, точки доступа в



Интернет, современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации;

- средства копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

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

#### 6.10. Требования к квалификации персонала, оказывающего услугу

Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждениях подобного типа, а также выделяемых бюджетных ассигнований.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком профессиональном уровне обучением на курсах повышения квалификации не реже 1 раза в 5 лет или иными действенными способами.

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

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать деловыми качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение по отношению к получателям муниципальной услуги

Учреждение должно располагать необходимым числом работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие виды персонала:

1. административно-управленческий персонал;
2. специалисты Учреждения;
3. технические работники

## **7. Требования к процессу выполнения работы.**

Для получения доступа к муниципальной услуге необходимо приобрести билет (при условии, что услуга платная). В случае, когда посетитель имеет право на посещение учреждения бесплатно, пользователь муниципальной услуги должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующие на момент посещения учреждения. Льготными категориями потребителей являются участники и ветераны ВОВ, воспитанники школ интернатов, учреждений для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей.

Учреждение при организации концертных мероприятий должно обеспечивать своевременную информацию о проводимом мероприятии (информационные афиши, баннеры, размещение информации в СМИ) ценовую доступность и возможность посещения мероприятий всеми желающими.

По окончании мероприятия сотрудники учреждения проводят анализ эффективности, что помогает выявить интересы и потребности посетителей, позволяет планировать дальнейшую работу. Для определения эффективности выделяется специальная графа в Журнале учета посетителей, в которой сотрудником учреждения ежедневно заносится количество посетителей мероприятия. Субъективным критерием оценки эффективности выставки служат записи, сделанные посетителями в Книге отзывов.

Услуга предоставляется на основе бесплатной, частичной или полной оплаты её стоимости. Цены на конкретные мероприятия, проводимые в рамках предоставления муниципальной услуги, утверждаются распоряжением учредителя. Предоставление муниципальной услуги на льготной основе определяется нормативными актами Российской Федерации и Ярославской области и осуществляется в соответствии с порядком, утвержденным руководителем учреждения по согласованию с учредителем.



Оплата услуг потребителем осуществляется путем внесения наличных денежных средств в билетную кассу учреждения либо перечисления на расчетный счет учреждения.

Учреждение должно быть открыто для посетителей не менее 6 дней в неделю, показ спектаклей, концертов, мероприятий для детей должен проводиться в утренние и дневные часы, для взрослого населения – до 22.00.

Проведение дискотек для лиц:

- не достигших 16 лет – до 21.00.

- достигших 16 лет – до 02.00.

Продолжительность мероприятий для детей - не менее 30 минут; для взрослого населения - не менее 60 минут.

Критериями оценки качества являются:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с данными базовыми требованиями ;

2) результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия оказанной муниципальной услуги данным базовым требованиям: изучения обращений граждан и опросов населения.

3) Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:

3.1 своевременность, доступность, точность, полнота предоставления муниципальной услуги;

3.2 создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан;

3.3 оптимальность использования ресурсов учреждения;

3.4 удовлетворенность получателей муниципальной услуги;

3.5 отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания муниципальной услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

## **8. Требования к результату выполнения работы**



8.1. Оформление в установленном порядке документов на право получения услуги.

8.2. Выдача пользователю билета – документа, дающего право посещения мероприятия проводимого Учреждением.

8.3. Результатом выполнения работы является успешное функционирование, развитие информационной и культурно-просветительской деятельности Учреждения.

8.4. Предоставление культурно-досуговых услуг различным категориям населения Первомайского муниципального района.

## **9. Цены и тарифы на предоставление муниципальной услуги**

9.1. Данная работа предоставляется на бесплатной основе.

## **10. Порядок контроля соблюдения базовых требований к качеству.**

10.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, по предоставлению муниципальной услуги и принятию решений осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги. Должностное лицо уполномоченного органа, ответственного за соблюдение последовательности действий и принятие решений работниками учреждения – директор муниципального учреждения культуры Первомайского муниципального района.

Должностное лицо, ответственное за соблюдение и исполнение муниципальной функции - руководитель отдела культуры, туризма и молодежной политики Администрации Первомайского муниципального района.

10.2. Учреждения должны иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг данному муниципальному стандарту. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

10.3. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет уполномоченный орган муниципального образования и его структурные подразделения на

предмет соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг, обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения.