

**Базовые требования на выполнение работы на территории  
Первомайского муниципального района  
«Создание концертов и концертных программ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее приложение к приказу устанавливает базовые требования к качеству выполнения работы на территории Первомайского муниципального района «Создание концертов и концертных программ» (далее – базовые требования).

1.2. Исполнителями муниципальной услуги 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 муниципальной работы.

Потребителями (пользователями) муниципальной работы (далее – пользователи) являются юридические лица и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Которые имеют право обратиться на законных основаниях для получения и использования необходимой информации о работе.

**2 Нормативно-правовое регулирование муниципальной 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»;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ярославской области и муниципального образования «Первомайский муниципальный район».

### **3. Состав муниципальной работы.**

Выполнение работы включает в себя:

- создание и сохранение художественного продукта (театральных постановок, концертных программ);
- создание творческих мероприятий: массовых праздников, фестивалей, конкурсов, творческих вечеров, выставок, юбилеев, бенефисов, культурных акций, встреч, интерактивных программ.
- выполнение социально-культурных заказов учредителя

## **4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной работы**

### **4.1. Работа 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 предоставления муниципальной услуги 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 работах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных работ, предоставляемых учреждением,
- характеристика работы, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление,
- наименования настоящих базовых требований, которые должны соответствовать работе,
- возможность влияния потребителя на качество работы,
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями.

4.5 Информирование граждан осуществляется посредством:

1. Публикации данных базовых требований в средствах массовой информации;
2. Размещения информации о работе учреждения, о выполняемой работе в сети Интернет .
3. Информационных стендов в Учреждении.
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.

Услуга предоставляется на бесплатной основе .

Продолжительность творческого сезона составляет не менее 9 месяцев в год.

Учреждение должно быть открыто для посетителей не менее 6 дней в неделю.

4.6. Информирование потребителей может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме. Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении потребителей за информацией лично и (или) по телефону. При ответе на телефонные звонки сотрудник учреждения, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять (кто именно, когда, и что должен сделать). Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

4.7. В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить потребителем обратиться письменно, либо назначить другое удобное для получателей время.

4.8. Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично должны корректно и внимательно относиться к потребителем, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

4.9. Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. Электронной, направления по факсу, а также на интернет-адрес, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого потребителем.

4.10. Руководитель муниципального учреждения определяет исполнителя для подготовки ответа.

4.11. Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

4.12. Публичное информирование осуществляется путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов в помещении учреждения, предоставляющего работу.

## **5. Порядок оказания муниципальной работы**

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

5.2. Организация творческих мероприятий включает в себя:

- организацию праздничных мероприятий, в том числе и массовых;
- организацию фестивалей, конкурсов;
- организацию бенефисов;
- организацию мастер-классов;
- организацию концертно-просветительных мероприятий;
- иные сопутствующие творческие услуги.

На информационных стендах в учреждениях культуры, в средствах массовой информации, в интернете размещается реклама и анонс планируемых культурно-массовых мероприятий. Принимаются заявки от потребителей.

Учреждением распространяются входные билеты на мероприятие.

Учреждение культуры контролирует и обеспечивает качественное выполнение услуги согласно установленным срокам и времени проведения.

5.3. Способом фиксации результата выполнения административных действий является ежеквартальный отчет учреждений культуры перед учредителем.

### 5. 4. 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 муниципальной 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.

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

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

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

5.6. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения сотрудников Учреждения, принимаемые (осуществляемые) в ходе выполнения работы, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

#### **Потребитель имеет право:**

- на получение достоверной информации о работах, оказываемых учреждением;
- на качественное и своевременное выполнение работы;

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

-на обжалование действий (бездействия) поставщика услуги.

**Поставщик имеет право:**

-отказать потребителю в получении муниципальной услуги по соответствующим основаниям.

**6.Требования к организации, оказывающей муниципальную работу:**

**6.1. Требования к расположению и оснащению помещений**

Здание исполнителя располагается с учетом пространственной доступности для потребителя- в центральной части населённого пункта вблизи транспортных сообщений.

Учреждения поставщика 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 услуг должны быть удалены от промышленных предприятий на расстояния, предусмотренные санитарными нормами и 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 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 потребителем, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, в обязательном порядке – указателями «выход»

**6.2.** Учреждение, предоставляющее услугу, должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещении, территориально доступного для населения. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей 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 муниципальную работу**

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 предоставления муниципальной работы .**

### 7.1 Выполнение работы заключается в :

формировании репертуара на основе репертуарной политики учреждения,

выбор тематической направленности и жанра с учетом целевой категории зрителя (слушателя),

подбор исполнителей, заключение авторских договоров на использование произведений, входящих в состав спектаклей и концертов,

изготовление или ремонт материального оформления спектаклей,

изготовление или приобретение фонограмм музыкального оформления спектаклей,

проведение репетиций спектаклей и концертов, организация и показ спектаклей и концертов текущего репертуара на стационарных площадках поставщиков услуг,

подготовка сценической площадки,

проведение репетиций спектаклей и концертов текущего репертуара, интерактивных программ согласно планам поставщика муниципальной услуги,

обеспечение технического сопровождения спектакля, концерта, интерактивной программы обеспечение мер противопожарной безопасности зрителей (слушателей),

организация и проведение рекламных мероприятий по привлечению населения на мероприятия поставщика муниципальной услуги;

изготовление комплектов билетов на спектакли и концерты, интерактивные программы;

организация реализации билетов на спектакли и концерты поставщика услуги;

организация продажи буклетов и программ на спектакли , концерты текущего репертуара ,интерактивные программы,

обеспечение выполнения административно-производственных функций во время проведения мероприятия;

7.2. Репертуар учреждений должен быть разнообразным, с учетом потребностей целевых зрительских аудиторий.

В репертуар учреждений должны быть включены произведения российских и зарубежных авторов.

7.3. Организация праздничных мероприятий, бенефисов осуществляется в соответствии с концепцией праздника, по согласованию с заказчиком, на основании сценария.

Организация и проведение фестивалей, конкурсов производится на основании утвержденного положения и разработанной программы мероприятий.

7.4. Начальником отдела культуры, туризма и молодежной политики утверждаются

годовые планы работы подведомственных учреждений, являющиеся основанием для выполнения работы. Необходимым условием выполнения работы является материальное и финансовое обеспечение деятельности учреждений.

7.5. Критериями оценки качества являются:

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

2) результативность выполнения работы по результатам оценки соответствия выполненной работы данным базовым требованиям: изучения обращений граждан и опросов населения.

3) Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:

3.1 своевременность, доступность, точность, полнота выполнения работы ;

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

3.3 оптимальность использования ресурсов учреждения;

3.4 удовлетворенность потребителей;

3.5 отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии выполнения работы в соответствии с настоящим Стандартом.

7.6. Сроки выполнения работы.

Работа выполняется согласно месячного, квартального и полугодового планов культурно-досуговой деятельности данного учреждения.

Обращение организаций, юридических и физических лиц, обратившихся по поводу предоставления работы, не должно превышать 30 дней с момента регистрации заявки.

Работа выполняется в течение года, согласно внутреннего распорядка учреждений культуры, занимающихся организацией культурно-массовых мероприятий, театральных представлений, эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театра и народных коллективов.

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

**8.1.** Оформление в установленном порядке документов на право получения работы.

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

**8.3.** Результатом исполнения муниципальной функции по предоставлению муниципальной услуги является успешное функционирование, развитие информационной и культурно-просветительской деятельности Учреждения.

**8.4.** Проведение мероприятия в соответствии с поданной заявкой потребителем.

## **9. Цены и тарифы на выполнение муниципальной работы**

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 выполнения работы и принятию решений осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы. Должностное лицо уполномоченного органа, ответственного за соблюдение последовательности действий и принятие решений работниками учреждения – директор муниципального учреждения культуры Первомайского муниципального района.

10.2. Учреждения должны иметь внутреннюю (собственную) систему контроля с целью определения соответствия выполняемых работ данному 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 выполняемых работ данным 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.