

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора  
МБУК «ДК «Луч»  
от 10.09.2018г. № 68

**Стандарт качества услуг,  
оказываемых МБУК «Дом культуры «Луч»  
с. Петрово – Дальнее, по обеспечению занятий в любительских  
коллективах, организации и проведению  
культурно-массовых мероприятий**

**1. Общее.**

1.1. Стандарт качества услуги по обеспечению занятий в любительских коллективах (формирований), организации и проведению культурно-массовых мероприятий» МБУК «Дом культуры «Луч» с. Петрово - Дальнее (далее — Стандарт) разработан для обеспечения прозрачности и требований надлежащих гарантий оказываемой услуги.

1.2. Предмет (содержание) Услуги по обеспечению занятий в любительских коллективах (формирований):

- занятие граждан (далее – «Потребителей») в любительских коллективах по различным направлениям;
- материально — техническое оснащение процесса оказания услуги;
- методологическое обеспечение оказываемой услуги;
- обеспечение персоналом, повышение квалификации персонала;
- текущее содержание культурно-досуговых учреждений;
- наличие надлежаще оборудованного помещения;
- обеспечение услугами тепло-, электро- и водоснабжения;
- обеспечение услугами интернет связи;
- обеспечение безопасности;
- обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами, не связанными с процессом оказания Услуги;
- ремонт основных средств;
- обеспечение административно — управленческим и вспомогательным персоналом;
- повышение квалификации административно – управленческого персонала.

Правовые основы оказания Услуги;

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.92 № 3612-1;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районах и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества».

### **3. Потребители Услуги.**

3.1. Потребителями Услуги является граждане, проживающие или временно прибывающие в Подмосковье (далее — потребители).

3.2. Льготные категории потребителей:

- Участники ВОВ и локальных военных действий, труженики тыла;
- Дети войны (граждане, родившиеся в период с 23 июня 1923 года по 3 сентября 1945 года;
- Ветераны труда;
- Малообеспеченные граждане;
- Дети сироты;
- Дети, состоящие на учете в детской комнате полиции;
- Инвалиды;
- Особо одаренные участники коллективов, составляющие творческий костяк;
- Участники академических и фольклорных коллективов на конкурсной основе;
- Сотрудники и члены семей сотрудников ДК.

### **4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее потребителей.**

4.1. Стать участником клубных формирований может любой гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Потребитель имеет право свободного выбора в соответствии со своими интересами и потребностями.

4.2. Для получения доступа к Услуге потребителю необходимо лично заключить договор с Домом культуры или оплатить услугу в регламенте договора Оферты.

### **5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги.**

5.1. Оказание Услуги осуществляется на бесплатной и платной основе. Стоимость платных услуг определяется Домом культуры самостоятельно, согласуется отделом ценообразования Администрации городского округа Красногорск и отражается в прейскуранте Услуг ДК.

5.2. Особенности оказания Услуги отдельным категориям потребителей:

– льготная категория граждан (п. 3.2) пользуется Услугой бесплатно или по льготным ценам (в соответствии со льготными удостоверениями и справками установленного образца), при условии успешного прохождения собеседования с руководителем того клубного формирования, которое они намерены посещать.

5.3. Для получения доступа к Услуге потребителю необходимо:

- ознакомиться с информацией об существующих в ДК любительских коллективах и режиме их работы;
- пройти собеседование с руководителем того любительского коллектива, которое он желает посещать;

– в случае успешного прохождения собеседования Потребителю необходимо заключить договор на оказание Услуги или оплатить услугу в регламенте договора Оферты, ознакомиться с расписанием занятий интересуемого любительского коллектива и регулярно их посещать.

## **6. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги.**

6.1. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

- высокая наполняемость требуемой возрастной группы (отсутствие мест);
- отрицательные результаты собеседования с претендентом на получение Услуги, показавших отсутствие творческого потенциала для занятий в выбранном коллективе;
- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.).

6.2. Основаниями для приостановления оказания Услуги являются:

- частичное или полное невыполнение договорных условий;
- форс мажорные ситуации, делающие невозможным оказание услуги;

6.3. Приостановление оказания Услуги осуществляется до устранения обстоятельств, явившихся основанием для приостановления оказания Услуги.

## **7. Требования к Исполнителю Услуги.**

7.1. Помещения ДК должны быть обеспечены первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности.

7.2. ДК должен иметь в своем распоряжении оборудование, отвечающее требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающее надлежащее качество оказываемой Услуги. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать установленных инструкциями по его эксплуатации.

7.3. При оказании Услуги могут быть использованы:

– музыкальные инструменты (струнные, клавишные, ударные, духовые, электронные инструменты) и аксессуары для инструментов; видео - и аудиоаппаратура; сценические костюмы и обувь; компьютеры и оргтехника; хозяйствственные товары; канцелярские товары; мебель.

7.4. В зависимости от специфики и направления деятельности любительского коллектива, перечень типовой специализированной техники, оборудования различен.

7.5. ДК должен располагать необходимой штатной численностью специалистов, обеспечивающих качественное выполнение услуги.

7.6. Персонал ДК должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

7.8. Директор ДК обязан оказывать содействие в функционировании многоуровневой системы повышения квалификации сотрудников, способствовать посещению сотрудниками мастер-классов, круглых столов,

семинаров, курсов повышения квалификации и других форм повышения квалификации. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

7.9. Рекомендуемая наполняемость участниками коллективов клубных формирований, любительских объединений, финансируемых из бюджета:

Типы клубных формирований	Количество участников
Художественно-творческие	10-15
Творческо-прикладные	8-12
Спортивно-оздоровительные	10-15
Культурно-просветительские	12-18
Общественно-политические	15-18

7.10 Занятия во всех коллективах любительского творчества проводятся систематически не реже одного - двух раз в неделю. Руководители могут собирать свои коллективы на репетиции чаще, например, в период подготовки к концерту, фестивалю, конкурсу, смотру и другим подобным мероприятиям.

## **8. Требования к информационному обеспечению потребителей.**

8.1. ДК обязан довести до сведения потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

8.2. Информирование потребителей осуществляется посредством:

- опубликования Стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации о Доме культуры на официальном сайте в сети Интернет;
- информационных стендов, размещаемых ДК;
- тематических публикаций, радио- и телепередач.

## **9. Требования к результату оказания Услуги.**

9.1. Результат оказания Услуги – проведение занятия в любительском коллективе. Качественное оказание Услуги должно обеспечивать условия для повышения культурного уровня населения, развития духовного и творческого потенциала потребителей, воспитания подрастающего поколения на идеалах добра и созидания.

9.2. Клубное формирование, любительский коллектив в рамках своей деятельности:

- организует систематические занятия в формах и видах, характерных для данного любительского коллектива (в том числе: репетиция, лекция, урок);
- проводит творческие отчеты о результатах своей деятельности (в том числе: концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер — классы);
- участвует в общих программах и акциях Дома культуры;
- использует другие формы творческой работы и участия в культурной и общественной жизни;
- принимает участие в районных, городских, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п.

## **10. Основные показатели оценки качества оказания Услуги**

<b>№ п/п</b>	<b>Основные показатели оценки качества оказания Услуги</b>	<b>Значение показателя, единица измерения</b>
1.	Количество жалоб на качество оказания Услуги	0
2.	Нормативно-методологическое обеспечение деятельности любительских коллективов	100 %
3.	Уровень обеспеченности необходимым оборудованием (музыкальным, звукоусилительным, осветительным)	не менее 90 %
4.	Количество специалистов с высшим и средним специальным образованием	не менее 70 % от общего числа специалистов
5.	Доля средней наполняемости клубных формирований	не менее 75 %
6.	Количество мероприятий, проводимых, любительскими коллективами (участие в социокультурных проектах, фестивалях, смотрах, выступление в концертных программах)	не менее 3 ед. (в год)
7.	Выполнение требований к результату оказания Услуги	да/нет

## **11. Организация и проведение культурно-массовых мероприятий.**

11.1 Предмет (содержание) Услуги: по организации и проведению культурно-массовых мероприятий:

- организация и проведение мероприятий;
- материально — техническое оснащение процесса оказания услуги;
- обеспечение персоналом;
- обеспечение транспортными услугами;
- обеспечение услугами связи;
- обеспечение безопасности.

11.2 Оказание Услуги включает создание, организацию и показ:

- тематических представлений;
- концертов;
- культурно-спортивных, досуговых праздников;
- праздничных торжеств;
- городских гуляний и других, окружных и общегородских культурно-массовых программ.

## **12. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее потребителей.**

12.1. Посетить культурно – массовое мероприятие может каждый Потребитель независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

12.2. К потребителям применяется возрастной ценз на мероприятия, имеющие ограничения по возрасту.

12.3. Оказание Услуги носит массовый характер и не требует от потребителей подготовки специальных документов (письменных заявлений).

## **13. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги.**

13.1. Для получения доступа к Услуге потребителю необходимо лично явиться по месту проведения культурно — массового мероприятия.

13.2. Оказание Услуги осуществляется на бесплатной и платной основе. На бесплатной основе проводится празднование всех государственных праздников и социокультурных мероприятий.

13.3. В случае если мероприятие проводится на платной основе, предоставление доступа к Услуге осуществляется путем заключения договора на оказание Услуги или при наличии контрольных (пригласительных) билетов, дающих право на вход.

Стоимость мероприятия устанавливается организаторами мероприятия самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также прейскурантом цен на оказание Услуги, утвержденным Директором ДК.

13.3. Особенности оказания Услуги отдельным категориям потребителей:

На платные услуги для граждан пользующимися льготами (п.3.3.) предоставляется скидка при предъявлении подтверждающих льготу документов. Общее количество льготников при посещении мероприятия не превышает 20% от предполагаемого максимального пополнения мероприятия. При наличии свободных мест перед началом мероприятия (15 минут), количество льготников может быть увеличено до оптимального наполнения.

## **14. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги.**

14.1. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);
- обращение за получением Услуги в дни и часы, в которые ДК закрыт для посещения;
- отсутствие билетов на требуемую дату и время (в случае, если мероприятие платное).

14.2. Основаниями для приостановления оказания Услуги являются:

- неисправность технического оборудования, используемого для организации культурно — массовых мероприятий (в случае если Услуга оказывается на платной основе, всем потребителям возмещаются затраты (часть затрат) на оплату данной Услуги);
- неблагоприятные климатические условия и иные форс-мажорные обстоятельства (в случае если Услуга оказывается на платной основе, всем потребителям возмещаются затраты (часть затрат) на оплату данной Услуги);
- частичное или полное невыполнение условий договора.

## **15. Требования к срокам оказания Услуги.**

15.1 Дом культуры обязан соблюдать сроки оказания Услуги, установленные регламентом проведения мероприятия, и своевременно информировать Потребителей об оказании Услуги.

15.2. Помещения ДК должны быть обеспечены первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности.

15.3. При оказании Услуги вне помещений ДК:

- должны проводиться необходимые работы по техническому обустройству мест оказания Услуги;
- должны соблюдаться правила техники безопасности и противопожарной безопасности в соответствии с действующим федеральным законодательством и установленными правилами пожарной безопасности;
- следует воздерживаться от выбора места оказания Услуги в непосредственной близости от линий электропередач высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций, проездной части;
- должны соблюдаться санитарно-гигиенические и противопожарные нормы;
- должны применяться требования по исключению продажи спиртных, слабоалкогольных напитков, пива, а также прохладительных напитков в стеклянной и металлической таре в местах оказания Услуги;
- должна быть организована уборка места оказания Услуги за 3 часа до начала оказания Услуги;
- должна проводиться уборка места оказания Услуги по ее окончанию, в срок не позднее 1 суток после непосредственного окончания оказания Услуги.

15.4. В случае возникновения в ходе оказания Услуги предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий сотрудники ДК должны незамедлительно сообщить об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющим обеспечение безопасности

граждан; оказать сотрудникам правоохранительных органов необходимую помощь и неукоснительно выполнять их указания.

15.5. ДК должен иметь в своем распоряжении оборудование, отвечающее требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающее надлежащее качество оказываемой Услуги. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать сроков, установленных инструкциями по его эксплуатации.

15.6. При оказании Услуги могут быть использованы:

-музыкальные инструменты (струнные, клавишные, ударные, духовые, электронные инструменты) и аксессуары для инструментов; видео- и аудиоаппаратура; сценические костюмы и обувь; компьютеры и оргтехника; хозяйствственные товары; канцелярские товары; мебель.

15.7. Номенклатура и количество специализированной техники зависят от места проведения, масштаба и характера проведения культурно-массового мероприятия.

15.8. ДК должен располагать необходимой штатной численностью специалистов, обладающих соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой.

## **16. Требования к информационному обеспечению Потребителей.**

16.1. Дом культуры обязан довести до сведения потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

16.2. Информирование потребителей осуществляется посредством:

- опубликования Стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации на официальном сайте в сети Интернет;
- информационных стендов, размещаемых в ДК;
- тематических публикаций, радио - и телепередач.

## **17. Требования к результату оказания Услуги.**

17.1. Результатом оказания Услуги является проведение культурно – массового мероприятия.

17.2. Качественное оказание Услуги должно обеспечивать условия для повышения культурного уровня населения, укрепления здоровья развития духовного и творческого потенциала потребителей, воспитания подрастающего поколения на идеалах добра и созидания.

17.3. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

## **18. Основные показатели оценки качества оказания Услуги.**

№	Основные показатели оценки качества оказания	Значение показателя,
---	--	----------------------

п/п	Услуги	единица измерения
1	Количество жалоб на качество культурно – массового мероприятия	не более 1 в квартал
2	Уровень обеспеченности необходимым оборудованием (музыкальным, звукоусилительным, осветительным)	не менее 90 %
3	Количество специалистов с высшим и средним специальным образованием	не менее 70 % от общего числа специалистов
4	Количество посетителей мероприятий	Не мене 70 от запланированного
5	Доля льготных посещений в общем количестве посетителей мероприятий	не менее 10 %

## **19. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги.**

19.1. В случае ненадлежащего оказания Услуги Потребитель вправе высказать свои претензии руководству ДК. Контактная информация о руководстве ДК, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдаётся по первому требованию потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в ДК либо быть представлены в устной форме представителем ДК по первому требованию потребителя.

19.2. Потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) сотрудников ДК путем обращения:

- к Директору ДК;
- подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## **20. Порядок контроля за оказанием Услуги.**

20.1. Контроль за качеством оказания Услуги осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

20.2. Внутренний контроль осуществляется Директором ДК и его заместителями.

20.3. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания Услуги);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- итоговый контроль (анализ деятельности ДК по итогам года).

20.4. Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику ДК с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устраниению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

20.5. Должностные лица обязаны представить исполнителю Услуги, действия которого обжалуются, приказ о проведении контрольного мероприятия, а также документы, удостоверяющие их личности.

20.6. По окончании контрольного мероприятия составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по устраниению выявленных при проверке нарушений.