Приложение № 8

к постановлению Администрации

городского поселения город Мелеуз

муниципального района Мелеузовский район

Республики Башкортостан

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. №\_\_\_\_\_

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**

**ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ПОКАЗА КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ»**

**1. Общие положения**

**1.1** **Разработчик Стандарта качества.**

Разработчиком Стандарта качества муниципальной работы «Организация показа концертов и концертных программ» (далее - Стандарт) является Администрация городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее Администрация).

Контактная информация Администрации:

– адрес: 453850,Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;

– телефон: 8(34764) 3-73-57

– факс: 8(34764) 3-74-32

– e-mail: [admmeleuz@yandex.ru](mailto:admmeleuz@yandex.ru)

**1.2** **Область применения Стандарта.**

Стандарт распространяется на муниципальную работу «Организации показа концертов и концертных программ» (далее муниципальная работа) выполняемую муниципальным автономным учреждением «Городской Дворец культуры» городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее – Учреждение).

**1.3** **Термины, используемые в Стандарте:**

**–** Муниципальная работа – один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности Учреждения, финансируемой за счёт средств бюджета городского поселения и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурно-досугового и информационного обеспечения;

– Стандарт качества выполнения муниципальной работы – обязательство городского поселения по обеспечению возможности получения населением муниципальной работы в определённых объёмах и определённого качества;

* Показ концерта и концертной программы - публичное исполнение и (или) показ музыкальных произведений и хореографических постановок зрителям в соответствии со сценарием с помощью различных форм сценического искусства.
* Работа по показу концертов и концертных программ - результат непосредственного взаимодействия исполнителя со зрителями - потребителем работы, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве.

**1.4** **Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения работы:**

* [Конституция Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9004937) принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года;
* «[Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая](http://docs.cntd.ru/document/9027690))» от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ;
* «[Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая](http://docs.cntd.ru/document/902019731))» от 18 декабря 2006 года N 230-ФЗ;
* «[Бюджетный кодекс Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901714433)» от 31 июля 1998 года N 145-ФЗ;
* Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года N 3612-1«Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
* Федеральный закон от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах [организации местного самоуправления](http://pandia.ru/text/category/organi_mestnogo_samoupravleniya/) в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 09 октября 1992 года №3612-1 «Основы [законодательства Российской Федерации](http://pandia.ru/text/category/zakoni_v_rossii/) о культуре»;
* Федеральный закон [от 07 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей»](http://docs.cntd.ru/document/9005388);
* [Федеральный закон от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/9014513);
* [Федеральный закон от 24 июля 1998 года N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901713538)»;
* [Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных»](http://docs.cntd.ru/document/901990046);
* [Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»](http://docs.cntd.ru/document/901990051);
* [Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](http://docs.cntd.ru/document/902228011);
* [Федеральный закон от 29 декабря 2010 года N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»](http://docs.cntd.ru/document/902254151);
* Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
* Закон Республики Башкортостан от 13 июля 1993 года № ВС 18/19 «О культуре».

**1.5.** **Основные факторы качества, используемые в Стандарте:**

* наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
* условия размещения и режим работы Учреждения;
* наличие специального технического оснащения Учреждения;
* укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
* наличие требований к технологии выполнения работы;
* наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил выполнения работы;
* наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества выполняемых работ требованиям Стандарта.

**2. Требования к качеству, порядку и условиям выполнения муниципальной работы**

**2.1. Качество, порядок и условия выполнения муниципальной работы «Организация показа концертов и концертных программ»**

**2.1.1** **Сведения о работе.**

Содержание (предмет) муниципальной работы:

* Организации показа концертов и концертных программ

Задачами выполнения работы является создание условий:

* для удовлетворения эстетических потребностей потребителей работы в сценическом и музыкальном искусстве;
* для формирования духовности и нравственности потребителей работы;
* для пропаганды достижений республиканского, российского и зарубежного музыкального искусства.

Единица измерения муниципальной работы: количество концертов, концертных программ.

Объём работы определяется муниципальным заданием на текущий год. Получатели муниципальной услуги - население вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, религиозных и политических убеждений, социального положения, места жительства и места регистрации и иногородние граждане, имеющие право пребывание на территории Российской Федерации.

Потребителю муниципальной работы может быть отказано в следующих случаях:

– если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

– обращение за получением услуги (работы) в часы и дни, в которые

учреждение закрыто для посетителей;

– если посетитель не проходит по возрастному ограничению / цензу.

Мероприятия в рамках выполнения муниципальной работы начинаются не ранее 08.00 и заканчиваются не позднее 23.00 часов.

Для обеспечения безопасности потребителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных мероприятий может быть увеличен администрацией Учреждения. В этом случае сотрудник Учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у потребителей документ, подтверждающий возраст ребенка. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных учреждений культуры, выполняющих муниципальной работу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц муниципальных учреждений культуры, выполняющих муниципальную работу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Администрацию с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена:

* письменно по почте на адрес: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;
* нарочно по адресу: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;
* в электронной форме на электронный адрес Администрации: [admmeleuz@yandex.ru](mailto:admmeleuz@yandex.ru);
* через многофункциональный центр;
* а так же может быть принята на личном приеме.

В письменной жалобе получателя муниципальной работы должно быть указано:

* наименование Учреждения, выполняющего муниципальную работу, должностного лица Учреждения либо работника Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
* фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
* излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействие) и решения Учреждения, должностного лица Учреждения, либо работника Учреждения обжалуются;
* доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием бездействием) и решением Учреждения либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
* в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Администрации осуществляется по предварительной записи.

Администрация:

* обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации»;
* по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается главой Администрации или его заместителями.

Ответ на жалобу, поступившую в Администрацию, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

* если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недействительные сведения;
* если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
* если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается недопустимости злоупотребления правом).

**2.1.2** **Документы, регламентирующие деятельность организации:**

– Устав;

– свидетельств о государственной регистрации юридического лица;

– свидетельств о постановке на учет в налоговом органе;

– коллективный договор;

– правила внутреннего трудового распорядка;

– штатное расписание;

– должностные инструкции;

– положение об аттестации сотрудников;

– положения об отделах, структурных подразделениях учреждения;

– порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников Учреждения;

– технический паспорт учреждения;

* технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
* сертификаты качества на оборудование;
* инструкции по охране труда и технике безопасности;
* инструкцию по пожарной безопасности, и прочие документы, которые должны регламентировать процесс выполнения работы, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

**2.1.3** **Условия размещения и режим работы учреждения.**

Учреждение, его структурные подразделения должны быть расположены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей работ. Здания и помещения, занимаемые Учреждением, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой муниципальной работы (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Учреждение должно быть обеспечено:

– зрительными залами;

– оборудованными стационарными техническими средствами, необходимыми для проведения мероприятий;

– музыкальными инструментами;

– нестационарными звукоусилительными, звуковоспроизводящими и осветительными оборудованиями;

– сценическими костюмами;

– мебелью.

Режим работы Учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается Учреждением по согласованию с Администрацией. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

**2.1.4 Техническое оснащение Учреждения**

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность выполнения муниципальной работы 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.

**2.1.5 Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация**

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих квалификацию, 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 выполнении муниципальной работы специалисты Учреждения должны проявлять к потребителям работы вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

**2.1.6** **Требования к технологии выполнения работы**

Учреждение обеспечивает доступ потребителей работы в соответствии с их интересами и потребностями.

Выполнение муниципальной работы включает в себя следующие административные процедуры:

* подготовка и публичный показ концертов, концертных и иных зрелищных программ, в том числе проведение репетиций, организационных мероприятий;
* информирование жителей в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
* реализация входных билетов, в том числе пригласительных;
* обеспечение на время выполнения муниципальной работы охраны жизни и здоровья потребителей работы;
* размещение потребителей работы в зрительном, концертном залах или другом месте, предусмотренном для выполнения муниципальной работы.

Для обеспечения своевременного и в необходимом объеме выполнения муниципальной работы необходимо проведение информационно-рекламной кампании и распространение входных билетов, в том числе пригласительных билетов.

Для потребления муниципальной работы на платной основе потребителю работы необходимо предъявить входной билет. На билете учреждение указывает цену, наименование Учреждения, название концертов, концертных и иных зрелищных программ, место, дату и время мероприятия.

Входной билет потребитель работы приобретает в кассе Учреждения.

Основаниями для отказа в получении результата выполнения муниципальной работы являются:

* отсутствие входного билета;
* потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
* обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение

закрыто для посетителей;

* посетитель не проходит по возрастному ограничению / цензу (в этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка, дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются);
* технические неполадки оборудования, инструментов или аварийные ситуации.

Основными результатами выполнения муниципальной работы являются: просмотр потребителями работы концертов, концертных и иных зрелищных программ.

**2.1.7 Информационное сопровождение деятельности Учреждения.**

Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

* сведения о графике работы Учреждения;
* правила посещения, права и обязанности посетителей;
* утвержденный перечень услуг (работ) с указанием условий их предоставления (выполнения), цен, наличия льгот;
* афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
* сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность Учреждения;
* контактная информация о руководстве учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
* сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

На Интернет-сайте размещается следующая информация:

* полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
* местонахождение и маршрут проезда к зданию;
* режим работы Учреждения (изменения в режиме работы Учреждения);
* фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;
* структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
* контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
* стандарт предоставления услуги;
* перечень выполняемых Учреждением работ, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
* о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.

На информационных стендах в здании (помещении) Учреждения размещается следующая информация:

* полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
* режим работы Учреждения;
* фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;
* структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
* контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);

– Стандарт выполнения работы;

* о проводимых выставках, мероприятиях;
* досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий(бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

* наименование Учреждения;
* режим работы Учреждения;
* информация об изменениях в режиме работы.

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация:

* о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

* об Учреждении, его фондах, ресурсах;
* об услугах Учреждения;
* контактная информация;
* режим работы Учреждения;
* о проводимых мероприятиях.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

* об Учреждении, ее фондах, ресурсах;
* об услугах Учреждения;
* контактная информация;
* о режиме работы Учреждения;
* о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах Учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

Информирование о порядке выполнения муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги осуществляется при личном посещении библиотеки.

  При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения

**2.1.8** **Контроль за деятельностью Учреждения.**

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

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и подразделяется на:

– оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления работ);

– плановый контроль (контроль по направлениям деятельности, включая контроль культурно-массовых мероприятий);

– комплексный (проверка деятельности структурных подразделений Учреждения и т.д.).

Администрация осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения, в части соблюдения качества выполнения работы путем:

– проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

– анализа обращений и жалоб граждан в Администрацию, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

**2.1.9 Ответственность за качество выполнения работы**

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества выполняемых муниципальной работы.

Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение работы в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель Учреждения обязан:

* обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;
* четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего выполнение работы;
* организовать информационное обеспечение процесса в соответствии с требованиями Стандарта;
* обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения, выполняющим муниципальную работу, устанавливаются руководителем данного Учреждения в соответствии с внутренними документами Учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

**2.1.10 Учет мнения потребителей**

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей муниципальной работы.

Мнения потребителей муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяется:

– по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной работы и анализ собранной информации;

– по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы;

Мнения потребителей муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной работы.

**2.1.11 Критерии оценки качества работы:**

* полнота выполнения муниципальной работы в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее выполнения;
* результативность выполнения муниципальной работы по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений потребителей работ и опросов общественного мнения.

Муниципальная работа должна отвечать следующим требованиям:

* доступность, безопасность и эффективность выполнения муниципальной работы;
* соблюдение требований технологии выполнения муниципальной работы;
* оптимальность использования ресурсов Учреждения;
* удовлетворенность потребителей работы качеством выполнения муниципальной работы.

**2.1.12 Система индикаторов качества работы**

Количество проведенных мероприятий силами учреждения на основании учетных документов Учреждения

Удельный вес населения участвующего в проведении мероприятий:

У=Куч мер/Кн\*100, где

Куч мер - Количество населения участвующего в проведении мероприятий Кн - Количество населения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Индикаторы качества муниципальной работы | Единица измерения |
| 1 | Количество проведенных мероприятий силами учреждения | единица |
| 2 | Удельный вес населения, участвующего в проведении мероприятий | процент |

Управляющий делами Г.А. Масагутова