

Стандарт качества муниципальной услуги по организации досуга населения города

1. Наименование муниципальной услуги – «Организация досуга населения города».

2. Содержание муниципальной услуги – обеспечение творческой деятельности населения через клубные формирования и творческие коллективы; постановка и проведение спектаклей, выставок, концертных, праздничных программ, фестивалей, массовых театрализованных праздников и представлений, народных уличных гуляний, организация проведения общегородских праздничных мероприятий.

3. Технология оказания муниципальной услуги.

Муниципальные услуги по организации досуга населения в городе Томске предоставляют муниципальные учреждения клубного типа, подведомственные управлению культуры администрации города Томска (далее - МУ).

Основные формы предоставления муниципальной услуги:

1) организация культурно-досуговых мероприятий в помещениях: конкурсы, фестивали, концерты, спектакли и пр.;

2) проведение культурно-досуговых мероприятий вне помещений на стационарных площадках;

3) организация занятий в клубных формированиях (кружках, творческих коллективах, студиях любительского художественного и технического творчества, любительских объединениях и клубах по интересам).

МУ, оказывающее муниципальную услугу, должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, необходимыми для обеспечения надлежащего качества предоставляемых услуг.

Требования к организации культурно-досуговых мероприятий в помещениях: конкурсов, фестивалей, концертов, спектаклей.

Около здания, в котором проводится культурно-досуговое мероприятие, должна располагаться автомобильная парковка не менее чем на 20 мест.

Фойе зданий, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 10 сидячими местами.

МУ, оказывающее муниципальную услугу, при проведении культурно-досугового мероприятия, обязано обеспечить наличие гардероба для посетителей мероприятия. Гардеробы должны начать работать за один час до начала мероприятия и работать в течение всего времени проведения мероприятия. Перерывы в работе гардеробов должны составлять не более 5 минут подряд и не более 30 минут в течение всего мероприятия.

В случае если предусмотрена плата за посещение культурно-досугового мероприятия, кассы в здании, в котором предполагается провести мероприятие, должны работать в течение не менее недели до проведения данного мероприятия с 12:00 до 19:00. Перерывы работы касс должны составлять не более 10 минут подряд и не более одного часа в день.

В случае если предусмотрена плата за посещение культурно-досугового мероприятия, ожидание в очереди в кассу в здании, в котором предполагается провести мероприятие, не должно превышать 30 минут.

В случае если предусмотрена плата за посещение культурно-досугового мероприятия, каждому посетителю культурно-досугового мероприятия должен быть выдан билет, удостоверяющий его право на посещение.

В помещении, в котором проводится культурно-досуговое мероприятие, должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям.

При проведении культурно-досугового мероприятия учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

МУ, оказывающее муниципальную услугу, не должно устанавливать в зрительных залах приставные стулья.

МУ, оказывающее муниципальную услугу, не должно допускать в зрительный зал посетителей при отсутствии свободных сидячих мест в зале, кроме случаев, когда предусмотрены специальные площадки для просмотра культурно-досугового мероприятия стоя.

Требования к проведению культурно-досуговых мероприятий вне помещений на стационарных площадках.

МУ, оказывающее муниципальную услугу, должно не менее чем за неделю до проведения культурно-досугового мероприятия уведомить об этом органы милиции с целью обеспечения охраны общественного порядка.

Территория проведения культурно-досугового мероприятия должна иметь площадь из расчёта не менее 2 кв. метра на одного человека расчётного числа посетителей мероприятия.

Прилегающая к месту проведения культурно-досугового мероприятия территория должна быть обеспечена автомобильной парковкой не менее чем на 20 мест.

За один час до начала культурно-досугового мероприятия территория проведения мероприятия должна быть очищена от бытового и строительного мусора.

В случае, если расчётное число посетителей культурно-досугового мероприятия превышает 500 человек, оказывающее услугу учреждение должно обеспечить во время проведения мероприятия дежурство наряда скорой медицинской помощи.

Требования к организации занятий в клубных формированиях (кружках, творческих коллективах, студиях любительского художественного и технического творчества, любительских объединениях и клубах по интересам).

В тёмное время суток подходы к зданию, в котором проводятся занятия клубных формирований, должны быть освещены.

Около здания, в котором проводятся занятия клубных формирований, должна располагаться автомобильная парковка не менее чем на 10 мест.

Фойе здания, в котором проводятся занятия клубных формирований, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 5 сидячими местами.

МУ, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить наличие медицинской аптечки в здании, в котором проводятся занятия клубных формирований.

МУ, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить в здании, в котором проводятся занятия клубных формирований, наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

Требования к помещениям, в которых проводятся занятия клубных формирований, а также их техническому оснащению устанавливаются в соответствии с утверждёнными санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами, стандартами и техническими условиями, другими нормативными документами, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

4. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения муниципальной услуги, – организация творческой деятельности населения через клубные формирования и творческие коллективы; постановка и проведение спектаклей, выставок, концертных, праздничных программ, фестивалей,

массовых театрализованных праздников и представлений, народных уличных гуляний, организация проведения общегородских праздничных мероприятий.

5. Категории и группы получателей муниципальной услуги – население города Томска всех возрастных и социальных групп.

6. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

6.1. Срок предоставления муниципальной услуги.

Расписание занятий в клубных формированиях должно предполагать начало занятий не ранее 8:00, окончание не позднее 22:00.

В случае, если в работе клубного формирования принимают участие дети школьного возраста, расписание занятий данного клубного формирования должно предполагать начало занятий в первой половине дня не ранее 8:00, окончание не позднее 12:15; начало занятий во второй половине дня не ранее 14:30, окончание не позднее 20:00.

6.2. Требования к работникам, задействованным в процессе оказания муниципальной услуги.

Специалисты должны иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной учёбой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники МУ должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

При оказании муниципальных услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

Сотрудники оказывающего муниципальную услугу МУ, лично взаимодействующие с занимающимися в клубных формированиях, должны проходить медицинское обследование не реже одного раза в год.

6.3. Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания муниципальной услуги.

Требования к санитарному состоянию и содержанию территории и помещений:

1) за один час до начала культурно-досугового мероприятия полы в залах, коридорах, холле здания, в котором проводится мероприятие, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей;

2) МУ, оказывающее услугу, должно обеспечить помещения, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие мусорными вёдрами (корзинами) из расчёта не менее двух вёдер (корзин) около каждого выхода из зала и не менее одного ведра (корзины) на 50 посетителей в целом;

3) помещения, в которых проводятся культурно-досуговые мероприятия, занятия клубных формирований, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей;

4) в случае проведения мероприятия вне помещений на стационарных площадках, территория проведения культурно-досугового мероприятия должна быть обеспечена туалетами из расчёта не менее одного туалета на 800 человек расчётного числа посетителей;

5) в случае, если в работе клубного формирования принимают участие дети до 10 лет, для персонала МУ, оказывающего муниципальную услугу, должен быть выделен отдельный санузел;

6) МУ, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить отсутствие в помещениях, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие, тараканов, муравьёв, клопов и иных ползающих насекомых.

Требования к противопожарному оснащению:

1) на эксплуатацию помещений, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие, должно быть получено разрешение органов Государственного пожарного надзора;

2) занятия клубного формирования должны проводиться в помещении, на эксплуатацию которого получено разрешение органов Государственного пожарного надзора;

3) при организации новогодних мероприятий помещение должно иметь не менее двух выходов непосредственно наружу или в лестничные клетки;

4) при организации новогодних мероприятий МУ, оказывающее муниципальную услугу, не должно устанавливать ёлку в проходах и около выходов из помещения. Ёлка должна находиться на устойчивом основании;

5) при наличии в помещении, в котором проводится культурно-досуговое мероприятие, специально отведённых мест для курения, данные места должны быть оснащены негосгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается;

6) при нахождении людей в помещениях, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры;

7) учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей культурно-досугового мероприятия (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки);

8) в помещениях, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу;

9) в случае проведения мероприятия вне помещений на стационарных площадках, на территории проведения культурно-досугового мероприятия должны отсутствовать ограждения, препятствующие эвакуации посетителей мероприятия в случае пожара;

10) при наличии в здании, в котором проводятся занятия клубного формирования, специально отведённых мест для курения, данные места должны быть оснащены негосгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается;

11) МУ, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить в помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки);

12) в помещениях, в которых проводятся занятия клубного формирования, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу;

13) при проведении занятий клубных формирований, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры:

14) при возникновении пожара работники МУ должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста, людей пожилого возраста и больных;

15) при возникновении пожара работники МУ не должны оставлять несовершеннолетних занимающихся без присмотра с момента обнаружения пожара и до его ликвидации.

6.4. Порядок информирования потребителей о предоставляемой муниципальной услуге.

МУ, оказывающее муниципальную услугу, обязано довести до сведения населения своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

Получатель муниципальной услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

В состав информации о муниципальных услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых МУ;
- характеристика услуги, область её предоставления;
- наименования государственных и настоящего стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- возможность влияния потребления на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителя;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги.

МУ, оказывающее муниципальную услугу, должно информировать жителей и гостей города Томска о предстоящем культурно-досуговом мероприятии через публикации в СМИ с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 10 дней до проведения мероприятия.

МУ, оказывающее муниципальную услугу, должно предоставлять информацию о месте проведения культурно-досугового мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей города Томска. Телефонные консультации должны быть доступны не менее 4 часов в день со дня публичного объявления о проведении мероприятия.

МУ, оказывающее муниципальную услугу, обязано информировать занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним детям) о планируемых разовых мероприятиях (клубных вечерах, выступлениях и иных мероприятиях) не позднее чем за неделю до проведения таких мероприятий.

7. Нормативно-правовые акты Российской Федерации, Томской области, города Томска, содержащие обязательные требования к объёму муниципальной услуги, порядку и условиям её оказания, а также иные обязательные характеристики услуги.

- Конституция Российской Федерации.
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 06 января 1999 года № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах» (с изменениями и дополнениями).
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года № 609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».
- СНиП 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения» утверждены Постановлением Госстроя СССР от 16 мая 1989 года № 78.
- Постановление Мэра города Томска от 02 мая 2007 года № 241 «Об утверждении Положения о создании условий для организации досуга и обеспечения населения муниципального образования городской округ «Город Томск» услугами организаций культуры».
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Томской области, муниципальные правовые акты.

8. Иные обязательные требования к оказанию муниципальной услуги.

МУ, оказывающее муниципальную услугу, не должно препятствовать занимающемуся в возрасте старше 14 лет покинуть занятие в клубном формировании ранее времени окончания занятия без объяснения причин (в случае, если занимающийся предупредил руководителя клубного формирования о своём заблаговременном уходе до начала занятия).

При организации занятий техническим творчеством должны использоваться материалы, безопасность которых подтверждена санитарно-эпидемиологическим заключением.

С занимающимися, ухаживающими за животными, не реже одного раза в полугодие должен проводиться инструктаж о приёмах безопасного обращения с животными и оказания первой медицинской помощи. МУ, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить ветеринарный надзор за животными не реже одного раза в месяц.

МУ, оказывающее муниципальную услугу, не должно проводить занятия клубных формирований в случаях неисправности электрооборудования.

МУ, оказывающее муниципальную услугу, не должно допускать занимающихся к занятиям хореографией без специализированной одежды и обуви.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающее муниципальную услугу МУ от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утверждённых в установленном порядке норм и правил.

9. Контроль за деятельностью организаций, представляющих услугу.

МУ, оказывающее муниципальную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области культуры государственным и областным стандартам, другим нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет управление культуры администрации города Томска на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Работа организации в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель организации несёт полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников организации, чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

1) Полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов и её своевременность.

2) Результативность (эффективность) предоставления услуги:

- материальная, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги на основании индикаторов качества услуги;

- нематериальная, оцениваемая косвенным методом, в том числе, путём проведения социальных опросов; при этом должен быть обеспечен приоритет потребителя в оценке качества муниципальных услуг.

Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги.

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1	Индикатор результативности: - выполнение плана оказания муниципальной услуги - разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий - разнообразие направлений деятельности клубных формирований	не менее 100% не менее 5 направлений в год для каждого МУ не менее 5 направлений в год для каждого МУ
2.	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной услуги: - количество письменных жалоб на некачественное оказание услуги	не более 2-х жалоб на 10000 оказанных услуг

Начальник управления культуры

А.М. Ратнер