Приложение 4

Утверждён

# постановлением администрации Пушкинского городского округа

# Московской области от 28.04.2021 № 519

# СТАНДАРТ

# качества предоставления муниципальной услуги

# «Организация и проведение мероприятий»

Разработчиком Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» (далее – Стандарт и Услуга, соответственно) является отдел культуры Управления развития отраслей социальной сферы администрации Пушкинского городского округа Московской области.

Стандарт призван обеспечить регламентацию деятельности муниципальных бюджетных учреждений культурно-досугового типа Пушкинского городского округа Московской области (далее – Учреждения или КДУ), осуществляющих Услугу в соответствии с утверждённым муниципальным заданием, обеспечить взаимосвязь объемов Услуги, оказываемой Учреждениями в рамках муниципального задания, её качества и объемов финансового обеспечения его выполнения, а также создать потребителям комфортные условия при получении Услуги. Соответствие Услуги Стандарту позволит принять объективное решение учредителю о результатах исполнения муниципального задания.

Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги «Организация и проведение мероприятий», предоставляемой муниципальными бюджетными учреждениями культурно-досугового типа Пушкинского городского округа Московской области, а также основные положения, определяющие качество Услуги и требования к качеству ее предоставления.

Требования к объему предоставляемой Услуги за счет средств бюджета Пушкинского городского округа Московской области утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

**1. Правовые основания, регламентирующие предоставление Услуги**

1.1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «[Основы](https://legalacts.ru/doc/osnovy-zakonodatelstva-rossiiskoi-federatsii-o-kulture-utv/#000197) законодательства Российской Федерации о культуре».

# 1.2. ГОСТ 12.1.004-91. «Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования».

# 1.3. ГОСТ 22.3.03-97. «Межгосударственный стандарт. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения».

1.4. ГОСТ Р 1.4-2004. «Национальный стандарт Российской Федерации. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций».

1.5. ГОСТ Р ЕН 13779-2007. «Национальный стандарт Российской Федерации. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования».

# 1.6. ГОСТ Р 12.0.008-2009. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит)».

# 1.7. ГОСТ Р 50646-2012. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения».

# 1.8. ГОСТ Р 52169-2012. «Национальный стандарт Российской Федерации. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования».

# 1.9. ГОСТ Р 52301-2013. «Национальный стандарт Российской Федерации. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования».

# 1.10. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.

# 1.11. ГОСТ Р 52113-2014. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».

1.12. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

# 1.13. ГОСТ 12.1.019-2017. «Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты».

1.14. ГОСТ Р 52875-2018. «Национальный стандарт Российской Федерации. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования».

# 1.15. ГОСТ Р 52872-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».

# 1.16. ГОСТ Р ИСО 9004-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».

# 1.17. ГОСТ 1.4-2020. «Межгосударственный стандарт. Межгосударственная система стандартизации. Межгосударственные технические комитеты по стандартизации. Правила создания и деятельности».

# 1.18. Распоряжение Министерства культуры Российской федерации от 18.09.2009 № Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации».

1.19. Иные документы.

**2. Термины и определения**

Учреждение культурно-досугового типа (КДУ) – организация, основной деятельностью которой является предоставление населению разнообразных услуг социокультурного, просветительского, оздоровительного, развлекательного характера, создание условий для развития любительского художественного творчества. Создается в целях удовлетворения общественных потребностей в развитии традиционного народного художественного творчества, социокультурной активности населения, организации его досуга и отдыха.

Культурно-досуговое мероприятие – массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

Информационно-просветительское мероприятие – массовое мероприятие, направленное на удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

Услуга по организации и проведению мероприятия – результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) Услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

Исполнитель – муниципальные бюджетные учреждения культурно-досугового типа Пушкинского городского округа Московской области, предоставляющие услуги по организации и проведению мероприятий, а именно:

1. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Пушкино» (МБУ ДК «Пушкино»);
2. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Строитель» (МБУ ДК «Строитель»);
3. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Ашукино» (МБУ ДК «Ашукино»);
4. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Культурно-досуговый центр «Созвездие» (МБУ КДЦ «Созвездие»);
5. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Сириус» (МБУ ДК «Сириус»);
6. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Дальний» (МБУ ДК «Дальний»);
7. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Юбилейный» (МБУ ДК «Юбилейный»);
8. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Ельдигинский сельский Дом культуры» (МБУ «Ельдигинский СДК»);
9. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Степаньковский сельский Дом культуры» (МБУ «Степаньковский»);
10. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Современник» (МБУ ДК «Современник»);
11. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Импульс» (МБУ ДК «Импульс»);
12. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Левковский сельский Дом культуры» (МБУ «Левковский СДК»).

Потребитель – физическое лицо, присутствующее (принимающее участие) в культурно-массовом мероприятии (далее – Потребитель).

Услуга – организация и проведение мероприятий.

**3. Характеристика Услуги**

3.1. Места проведения Услуги – на территории Российской Федерации.

3.2. Услуга предусматривает:

* организацию мероприятия;
* проведение мероприятия;
* обеспечение условий проведения мероприятия внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);
* обеспечение условий проведения мероприятия вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончании мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

3.3. Услуга по организации и проведению мероприятий подразделяется на:

* организацию и проведение культурно-досуговых мероприятий;
* организацию и проведению информационно-просветительских мероприятий.

Культурно-досуговые мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).

Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных, видеогостиных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

Перечень условий (форм) предоставления Услуги может быть расширен Учреждением в зависимости от специфики обслуживаемого контингента Потребителей (в соответствии с уставом Учреждения).

3.4. Потребителями Услуги по организации и проведению мероприятий могут быть физические лица (Услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к Услуге, которые регламентируются локальными документами Учреждения.

* 1. Основанием для оказания Услуги Потребителю является:
* оповещение возможных участников мероприятия и подача уведомления о проведении мероприятия в соответствующий орган местного самоуправления;
* проведение предварительной агитации;
* изготовление и распространение средств наглядной агитации;
* другие действия, не противоречащие законодательству Российской Федерации, совершаемые в целях подготовки и проведения мероприятия.

3.6. Основаниями для отказа в получении Услуги могут быть:

* нахождение Потребителя Услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
* обращение Потребителя Услуги за получением Услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в билете (абонементе, приглашении и т.д.) (за исключением случаев переноса Учреждения даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств).

3.7. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

* внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление Услуги;
* создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждению или организациям, расположенным вблизи места проведения мероприятия, а также угрозы безопасности Потребителей Услуг и нарушения общественного порядка;
* внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания Услуг;
* противоречия содержания мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности.

а) пропаганда порнографии, употребления табака, алкогольных напитков и пива, а также иных вредных привычек;

б) пропаганда насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлений экстремизма.

**4. Общие требования к Услуге**

С учетом условий оказания Услуги общие требования к Услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4-2004):

* соответствие Услуги целевому назначению;
* социальную адресность Услуги;
* комплексность, эргономичность и комфортность Услуги;
* эстетичность Услуги;
* точность и своевременность предоставления Услуги;
* информативность Услуги;
* безопасность Услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и работников Учреждения, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
* организацию предоставления Услуги;
* требования к работникам Учреждения и культуре обслуживания;
* требования к нормативному обеспечению Учреждения;
* контроль и оценку качества предоставления Услуги.

Учреждение может предоставлять Услугу при соблюдении следующих условий:

* укомплектованности Учреждения квалифицированными кадрами;
* наличия материально-технического обеспечения (помещения, технического оборудования, музыкальных инструментов, художественного оформления, сценических костюмов);
* наличия обслуживающего и технического персонала Учреждения, участвующего в предоставлении Услуги;
* соблюдения точности и своевременности предоставления Услуги.

Для получения Услуги гражданам необходимо в назначенное время лично явиться к месту проведения мероприятия.

Предоставление Услуги носит массовый характер и не требует от Потребителя предоставления специальных документов.

На всех этапах реализации Услуги (планирования, разработки, рекламирования, предложения, востребования) должны учитываться актуальность, современность методов, форм и способов исполнения, полезность и соответствие спросу, информативность и содержательность, художественный уровень.

Деятельность Учреждения по предоставлению Услуги должна удовлетворять духовные, эстетические потребности Потребителем, способствовать повышению их культурного уровня.

Требования к организации мероприятий в помещениях.

Учреждение, оказывающее Услугу, должно информировать жителей и гостей населенного пункта о предстоящем мероприятии через афиши, публикации в средствах массовой информации с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 5 дней до проведения мероприятия.

Учреждение, оказывающее Услугу, должно предоставлять информацию о месте проведения мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей населенного пункта. Телефонные консультации должны быть доступны не менее четырех часов в день со дня публичного объявления о проведении мероприятия.

Помещения, в которых проводятся культурно-массовые мероприятия, должны соответствовать требованиям пожарной безопасности.

4.1. Соответствие Услуги целевому назначению.

Услуга, оказываемая Учреждением, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

4.2. Социальная адресность Услуги.

Социальная адресность Услуги, оказываемой Учреждением, включает:

* обеспеченность Услугой и доступность для Потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
* соответствие Услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп Потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень работников Учреждения, номенклатуру и содержание оказываемых Услуг;
* наличие в правилах обслуживания определенных условий для социально значимых категорий Потребителей.

Социальную адресность Услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих к зданиям территорий Учреждения, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания Услуги и др.

4.3. Комплексность, эргономичность и комфортность Услуги.

При организации и проведении Услуги Учреждение должно обеспечить возможность не только присутствия (участия) Потребителей на/в мероприятиях, но и получения сопутствующих услуг (организация точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

При оказании Услуги должны быть обеспечены комфортные условия для Потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения мероприятия, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики Услуги.

При оказании Услуги внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культуры (ГОСТ Р ЕН 13779-2007, ГОСТ Р 52872-2019, ГОСТ Р 52875-2018).

При оказании Услуги вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий.

4.4. Эстетичность Услуги.

Эстетичность Услуги должна обеспечиваться:

* соответствием планировочных решений и оформления мест проведения мероприятий их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
* гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений Учреждения;
* аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании Услуг.

4.5. Точность и своевременность предоставления Услуги.

Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы Учреждения, установленных (заявленных) сроков организации и проведения мероприятий, соблюдение действующих правил предоставления Услуги.

4.6. Информативность Услуги.

Информативность Услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование Потребителя о предоставляемой Услуге и деятельности Учреждения.

Информирование об Услуге должно осуществляться Учреждением:

* непосредственно в помещениях Учреждения в установленном для Потребителя месте, на сайтах в сети «Интернет» и др.;
* дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, средств массовой информации и др.

Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом Учреждения), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть размещена следующая информация об Учреждении:

* контактная информация о руководстве с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
* режим и календарный план работы Учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в сети «Интернет»;
* структура и органы управления Учреждения;
* копия устава Учреждения;
* кодекс профессиональной этики;
* схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи;
* прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях.

На сайте Учреждения должна быть размещена следующая информация:

* местонахождение Учреждения и его отделений, режим (график) работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
* копии устава Учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
* кодекс профессиональной этики;
* структура и органы управления Учреждения;
* копия плана финансово-хозяйственной деятельности;
* номенклатура, содержание и назначение предоставляемых Услуг: утвержденный перечень Услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика Услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличие льгот;
* прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
* обзоры мнений граждан – Потребителей Услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждение обеспечивает на своём официальном сайте в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений Потребителей о качестве оказания Услуг.

Учреждение должно своевременно предоставлять Потребителю необходимую и достоверную информацию об Услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Настоящий Стандарт, устав Учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления Услуги, книга жалоб и предложений должны предоставляться Потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации об оказываемой Услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

4.7. Безопасность Услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и работников Учреждения, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Условия предоставления Услуги и сама оказываемая Услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также работников Учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления Услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, должны соответствовать ГОСТ Р 52113-2014.

Безопасность Услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря Учреждения, условий обслуживания Потребителей и соблюдением работниками Учреждения санитарных и других установленных требований  
(ГОСТ Р 12.0.008-2009, ГОСТ 12.1.004-91, ГОСТ 12.1.019-2017).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования:

* к водоснабжению и канализации;
* к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779-2007);
* к пожарной безопасности;
* к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ 12.1.019-2017).

Оборудование детских игровых площадок должно соответствовать требованиям безопасности эксплуатации (ГОСТ Р 52169-2012, [ГОСТ Р 52301](exp:265422)-2013).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой Услуги.

Имеющееся в Учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

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

Неисправные специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании Услуги должна обеспечиваться сохранность имущества Потребителей Услуги.

Работники Учреждения должны быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ 22.3.03-97).

4.8. Организация предоставления Услуги.

Оказание Услуги для Потребителя осуществляется на бесплатной основе в рамках финансового обеспечения выполнения муниципального задания.

Потребители Услуги свободно посещают Учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми Услугами.

Режим работы Учреждения регламентируется локальным нормативным актом Учреждения и настоящим Стандартом с учетом максимальной возможности для Потребителей пользоваться Услугами Учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, утверждёнными в Учреждении.

Значение показателей объема и качества предоставляемой Услуги за счет средств бюджета Пушкинского городского округа Московской области утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

4.9. Требования укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификации.

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

Организационно-функциональная структура Учреждения должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности работников, исходя из возможности:

* выполнения заданного объема Услуги при установленном качестве;
* соблюдения квалификационных требований к работникам Учреждения;
* обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании Услуг, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям работников Учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В должностной инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с должностной инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала Учреждения, росту профессионального уровня, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности работников занимаемой должности (включая повышение квалификации работников на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

4.10. Требования к нормативному обеспечению Учреждения, предоставляющего Услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

* устава Учреждения;
* локальных актов, регламентирующих деятельность Учреждения;
* эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
* нормативных правовых документов, приказов и распоряжений руководителя Учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав Учреждения должен включать в себя следующие сведения:

* о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местонахождении Учреждения;
* о предназначении Учреждения (предмет, виды, организация деятельности Учреждения, цели и основные задачи деятельности Учреждения, категории обслуживаемых лиц);
* об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
* о структурных подразделениях;
* о правах и обязанностях Учреждения, его ответственности;
* об управлении Учреждением;
* о порядке реорганизации и ликвидации Учреждения.

Устав Учреждения утверждается постановлением администрации Пушкинского городского округа Московской области и регистрируется Федеральной налоговой службой.

К уставу Учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность Учреждения, его структурных подразделений.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления Услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в Учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании Услуг, входят:

1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт Учреждения и др.

4.11. Контроль и оценка качества предоставления Услуги.

Руководитель Учреждения должен обеспечивать развитие Учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления Услуг (ГОСТ Р ИСО 9004-2019), осуществлять внутренний контроль предоставления Услуг на их соответствие утвержденным (Учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам и другим нормативным документам), ожиданиям Потребителя.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к Услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113-2014 в целях:

* определения соответствия качества Услуги (процесса предоставления Услуги, условий Учреждения, работников, занятых в оказании Услуги, результата оказания Услуги) требованиям нормативной документации и/или Потребителя;
* установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества Услуги;
* сравнительной оценки (ранжирования) качества оказания Услуги различными Учреждениями.

# Номенклатура показателей качества Услуги устанавливается в соответствии с Общероссийским базовым (отраслевым) перечнем (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам.

Контроль за соблюдением требований к Услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества Услуги проводит руководство Учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля, показатели оценки качества предоставления Услуг и эффективности деятельности Учреждения утверждаются руководителем Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления Услуг);

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения);

б) комплексный (проверка деятельности отдельных работников, отделений и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина конкретного работника в некачественном предоставлении Услуг).

Учреждение на постоянной основе определяет уровень удовлетворенности Потребителей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп Потребителей (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

Учреждение проводит изучение мнений Потребителей самостоятельно (в форме опроса, анкетирования Потребителей, мониторинга отзывов Потребителей на сайте Учреждения, анализа книги жалоб и предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, руководитель Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в отдел культуры Управления развития отраслей социальной сферы администрации Пушкинского городского округа Московской области.

Внешний контроль, осуществляемый учредителем, включает:

1) проведение мониторинга работы Учреждения за определенный период;

2) анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в администрацию Пушкинского городского округ Московской области по выявленным нарушениям предоставления Услуги;

3) проведение контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб и предложений Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта Потребителями Услуг могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее Услугу, так и в администрацию Пушкинского городского округ Московской области.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление Услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения либо заместителем Главы администрации Пушкинского городского округа Московской области в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарного взыскания.

**5. Ответственность за качество оказания Услуги**

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

Приказом руководителя Учреждения в Учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание Услуги Потребителям в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников Учреждения;

2) определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех работников Учреждения, осуществляющего предоставление Услуги;

3) организовать информационное обеспечение процесса обслуживания Потребителей Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта.

**6. Требования к материально-техническим ресурсам**

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных помещениях, доступных для населения.

Здание должно иметь удобный подъезд и следующие помещения:

* зрительный зал;
* фойе;
* репетиционные помещения для групповых и индивидуальных занятий;
* площади для организации выставок;
* костюмерные;
* административные и технические помещения;
* вспомогательные (служебные) помещения.

Учреждение должно быть технически оснащено и иметь оргтехнику, световое, звукоусилительное оборудование, кино- или видеоаппаратуру, аудиотехнику.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Учреждение должно иметь музыкальные инструменты, сценические костюмы, реквизит для проведения культурно-массовых мероприятий.

**7. Требования к процессу и результату проведения мероприятия**

Требования к процессу проведения мероприятия:

* перспективное планирование работы Учреждения по организации и проведению мероприятий;
* определение тематической направленности мероприятий, цели и участников;
* разработка положения о мероприятии (при необходимости);
* сбор, отбор и обработка документального и художественного материала;
* разработка сценария;
* определение выразительных средств мероприятия;
* выбор места проведения мероприятия;
* составление сметы;
* организация и проведение рекламных мероприятий;
* художественное оформление мероприятия;
* подготовка технических средств;
* привлечение любительских художественных коллективов;
* приобретение необходимых материалов, призов;
* постановочная и репетиционная работа;
* распространение входных билетов, пригласительных билетов;
* заключение договора с юридическими лицами на организацию и проведение мероприятия;
* работа со зрительской аудиторией;
* проведение мероприятия.

Требования к результату проведения мероприятия

Конечным результатом является завершение мероприятия и удовлетворенность Потребителей качеством организованного мероприятия. Учреждения культурно-досугового типа, используя различные формы (праздник, театрализованное представление, тематический вечер, концерт, фестиваль, вечер отдыха, конкурсная программа, обряд, акция, выставка и др.), проводят мероприятия для различных категорий населения:

* посвященные государственным праздникам: Новый год и Рождество, День защитника Отечества, Международный женский День 8 Марта, Праздник весны и труда, День Победы, День России, День памяти и Скорби, День государственного флага, День народного единства и др.;
* социально значимые мероприятия: Международный день семьи, Международный День защиты детей, День молодежи России, День семьи, любви и верности, Международный День пожилых людей, Международный День Матери, Международный День инвалида и др.;
* праздники народного календаря: Масленица (Проводы русской зимы) и др.;
* мероприятия, направленные на сохранение культурно-исторического наследия: День города (поселка, села, деревни и др.);
* мероприятия с детьми и подростками, в том числе в период осенних, зимних, весенних и летних каникул;
* мероприятия по профилактике асоциальных явлений;
* мероприятия, направленные на повышение уровня компетентности в сфере гармонизации межэтнических отношений;
* вечера отдыха и дискотеки;
* другие мероприятия.

**8. Критерии оценки качества Услуги**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уникальный номер реестровой записи | Наименование учреждения | Показатель, характеризующий условия (формы) оказания муниципальной услуги | Показатель качества  муниципальной услуги | | | Значение показателя качества | Допустимые (возможные)  отклонения от установленных показателей объема муниципальной  услуги |
| наименование показателя | единица измерения | |
| наименование | код по ОКЕИ |
| 900400О.99.0.ББ72АА00001 | МБУ ДК «Пушкино» | На территории Российской Федерации | Динамика количества участников | Процент | 744 | 100,4 % | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Строитель» | На территории Российской Федерации | Динамика количества участников | Процент | 744 | 108,4 5 | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Ашукино» | На территории Российской Федерации | Динамика количества участников | Процент | 744 | 100,0 | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ КДЦ «Созвездие» | На территории Российской Федерации | Динамика количества участников | Процент | 744 | 101,4 | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Сириус» | На территории Российской Федерации | Динамика количества участников | Процент | 744 | 103,9 | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Дальний» | На территории Российской Федерации | Динамика количества участников | Процент | 744 | 134,0 | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Юбилейный» | На территории Российской Федерации | Динамика количества участников | Процент | 744 | 100,0 | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ «Ельдигинский СДК» | На территории Российской Федерации | Динамика количества участников | Процент | 744 | 100,2 | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ «Степаньковский СДК» | На территории Российской Федерации | Динамика количества участников | Процент | 744 | 100,2 | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Современник» | На территории Российской Федерации | Динамика количества участников | Процент | 744 | 101,3 | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Импульс» | На территории Российской Федерации | Динамика количества участников | Процент | 744 | 101,1 | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ «Левковский СДК» | На территории Российской Федерации | Динамика количества участников | Процент | 744 | 111,1 | 10 % |