

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НИЖНЕВАРТОВСКА ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ-ЮГРА

от 18.7.2012 №880 Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги "Организация культурного досуга на базе учреждений культуры" и о признании утратившими силу постановлений администрации города от 21.12.2009 №1820, 30.06.2011 №730, 14.11.2011 №1386

В целях реализации положений Бюджетного кодекса Российской Федерации, распоряжения Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными или муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в Реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме", руководствуясь статьями 6, 29 Устава города Нижневартовска, постановлением администрации города от 08.06.2009 №778 "Об утверждении Порядка разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ)", учитывая распоряжение администрации города от 15.08.2011 №1241-р "О мерах по переходу на предоставление услуг в электронном виде":

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Организация культурного досуга на базе учреждений культуры" согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановления администрации города:

- от 21.12.2009 №1820 "Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги "Организация культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры, развитие местного традиционного народного художественного творчества";
- от 30.06.2011 №730 "О признании утратившим силу абзаца шестого пункта 1.2 раздела I "Перечень организаций, в отношении которых применяется Стандарт" приложения к постановлению администрации города от 21.12.2009 №1820 "Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги "Организация культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры, развитие местного традиционного народного художественного творчества";
- от 14.11.2011 №1386 "О внесении изменений в постановление администрации города от 21.12.2009 №1820 "Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги "Организация культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры, развитие местного традиционного народного художественного творчества" (с изменением от 30.06.2011 №730)".

3. Пресс-службе администрации города (Н.В. Ложева) опубликовать постановление в средствах массовой информации.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на начальника управления культуры администрации города Я.В. Гребневу.

Глава администрации города
А.А. Бадина

Приложение к постановлению
администрации города
от 18.07.2012 №880

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
"Организация культурного досуга на базе учреждений культуры "

I. Перечень организаций,
в отношении которых применяется Стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Организация культурного досуга на базе учреждений культуры" (далее – Стандарт), в том числе предоставляемой в электронном виде, являются муниципальные учреждения (далее – Учреждения).

1.2. Учреждениями, предоставляющими муниципальную услугу "Организация культурного досуга на базе учреждений культуры" (далее – муниципальная услуга), в том числе услугу, предоставляемую в электронном виде "Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий ", являются:

- муниципальное бюджетное учреждение "Дворец искусств ";
- муниципальное бюджетное учреждение "Дворец культуры "Октябрь";
- муниципальное бюджетное учреждение "Центр национальных культур";
- муниципальное автономное учреждение "Городской драматический театр".

1.3. Учреждением, предоставляющим муниципальные услуги в электронном виде "Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования ", "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии ", является муниципальное бюджетное учреждение "Дворец искусств ".

II. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации.

2.2. Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации ".

2.3. Закон Российской Федерации от 09.10.92 №3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре ".

2.4. Закон Российской Федерации от 21.12.94 №69-ФЗ "О пожарной безопасности ".

2.5. Федеральный закон от 24.11.95 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации ".

2.6. Закон Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации ".

2.7. Указ Президента Российской Федерации от 12.11.93 №1904 "О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации ".

2.8. Указ Президента Российской Федерации от 01.07.96 №1010 "О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации ".

2.9. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.99 №329 "О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации ".

2.10. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными или муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в Реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме ".

2.11. Приказ Министерства культуры СССР от 21.07.83 №414 "О нормах выступлений артистов в спектаклях и нормах постановок художественного персонала театров ".

2.12. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.94 №736 "О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ".

2.13. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 25.05.2006 №229 "Об утверждении Методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и Методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества ".

2.14. Приказ Департамента культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 06.04.2011 №79/01-12 "Об утверждении положения "О народном самодеятельном коллективе, образцовом художественном коллективе, народной самодеятельной студии в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре".

2.15. Устав города Нижневартовска.

2.16. Распоряжение администрации города от 15.08.2011 №1241-р "О мерах по переходу на предоставление услуг в электронном виде".

2.17. Постановление администрации города от 18.01.2012 №18 "Об утверждении перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей города Нижневартовска, подведомственными управлению культуры администрации города".

2.18. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, города Нижневартовска.

III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Получателями муниципальных услуг являются все граждане (физические лица), проживающие на территории города Нижневартовска, независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также учреждения, организации и другие юридические лица (далее – Получатели).

3.2. Предоставление муниципальных услуг осуществляется бесплатно и на платной основе.

Предоставление муниципальных услуг в электронном виде осуществляется бесплатно.

3.3. При посещении платных концертных мероприятий, театрализованных представлений и спектаклей необходимо приобретение билетов в кассах Учреждения.

3.4. Информирование Получателей о существенных условиях муниципальных услуг осуществляется следующим образом:

- публикация информации об Учреждении и объемах оказываемых услуг в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления города Нижневартовска, на сайте Учреждения;

- на информационных стендах в помещениях Учреждения;

- также любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации для населения (афиши, листовки, устное оповещение, использование средств массовой информации), не позднее чем за 7 дней до начала мероприятия;

- информирование о предоставлении муниципальных услуг в электронном виде осуществляется также на Портале государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (www.86.gosuslugi.ru) и Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

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

- наименование и местонахождение Учреждения;

- перечень основных услуг, в том числе оказываемых Учреждением в электронном виде;

- условия оказания муниципальной услуги и ее стоимость;

- правила поведения во время получения муниципальной услуги и во внетатных ситуациях;

- режим работы Учреждения, оказывающего услуги.

3.6. Получатель обязан соблюдать нормы поведения при получении муниципальной услуги Учреждения. Получатель, причинивший Учреждению ущерб, компенсирует его в порядке, установленном действующим законодательством.

3.7. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания муниципальной услуги, в том числе об услугах, предоставляемых в электронном виде, должна обновляться не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

IV. Особенности предоставления услуги в электронном виде

4.1. Ответственным за предоставление муниципальных услуг в электронном виде является специалист, утвержденный приказом по Учреждению.

4.2. Муниципальные услуги в электронном виде предоставляются бесплатно и без предъявления документов, удостоверяющих личность получателя.

4.3. Муниципальная услуга считается предоставленной, если заявителю предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

4.4. Порядок получения в электронном виде муниципальных услуг "Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий",

"Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования ":

1) получение информации возможно на официальном сайте Учреждения и Едином портале государственных муниципальных услуг круглосуточно;

2) получение информации возможно в форме электронного письма-запроса на электронный адрес Учреждения с указанием цели использования информации и электронного адреса получателя в течение 1 -го рабочего дня при условии наличия доступа к сети Интернет;

3) учреждение вправе отказать в получении информации в случаях, если содержание электронного письма-запроса :

- содержит нецензурные и (или) оскорбительные слова и выражения;
- носит анонимный характер (отсутствует наименование юридического лица (для физического лица - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии)), почтовый и (или) электронный адрес, необходимый для направления ответа);
- не поддается прочтению.

4) результатом предоставления муниципальной услуги является информированность населения о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний; о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования; анонсы данных мероприятий с использованием официального сайта , электронной почты Учреждения и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

4.5. Порядок получения муниципальной услуги в электронном виде "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии ":

1) записаться на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии можно после отправления Получателем заявки установленной формы (далее - Заявка) на электронный адрес Учреждения и Единый портал государственных и муниципальных услуг с указанием даты, времени, количества и категории Получателей. Форма Заявки представлена на официальном сайте Учреждения (ссылка "Заявка (скачать)");

2) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии осуществляется в течение 1-го рабочего дня с момента подачи Заявки при условии наличия доступа к сети Интернет и согласно графику работы Учреждения;

3) Учреждение вправе отказать в получении муниципальной услуги в случаях:

- если Заявка содержит нецензурные и (или) оскорбительные слова и выражения;
- Заявка носит анонимный характер (отсутствует наименование юридического лица (для физического лица - фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)), почтовый и (или) электронный адрес, необходимый для направления ответа);
- Заявка не поддается прочтению;
- Заявка получена позже даты проведения мероприятия;
- отсутствуют свободные места на дату обращения заявителя ;

4) результатом предоставления муниципальной услуги является уведомление, подтверждающее зарегистрированную в Учреждении запись на участие в экскурсии; обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

V. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги, в том числе услуги, предоставляемой в электронном виде

5.1. Содержание предоставляемой муниципальной услуги.

5.1.1. Организация досуга и отдыха, проведение культурно-досуговых и просветительских мероприятий, массовых праздников и фестивалей.

5.1.2. Организация конкурсов, спектаклей, концертов, конкурснопознавательных программ, кинолекториев, музыкально-литературных вечеров и т.п.

5.1.3. Организация и проведение выставочных мероприятий.

5.1.4. Организация работы клубных формирований:

- проведение регулярных занятий в кружках, творческих коллективах, студиях любительского и местного традиционного народного художественного творчества, любительских объединениях и клубах по интересам;
- организация участия творческих коллективов в международных, российских, региональных, окружных и городских смотрах, конкурсах, фестивалях.

5.1.5. Обеспечение безопасности Получателей во время оказания услуги.

5.2. Требования к Учреждению.

5.2.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях, доступных для Получателей, и обеспечено материально-технической базой, всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью.

5.2.2. Учреждение должно соответствовать требованиям противопожарной безопасности и безопасности труда.

5.2.3. Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

5.3. В помещениях Учреждения должны поддерживаться порядок и чистота в соответствии с существующими санитарными нормами.

5.4. Требования к режиму работы.

5.4.1. Учреждения должны быть открыты для населения не менее 6 дней в неделю. Учреждения должны открываться для посетителей не ранее 09.00 часов, закрываться – не ранее 20.00 часов.

5.4.2. В случае изменения расписания работы Учреждения необходимо публично известить Получателей услуги об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

5.5. Качественное оказание муниципальной услуги должно также обеспечивать и включать :

- разработку и издание методических, аналитических и информационных материалов по различным аспектам традиционной народной культуры, культурно-досуговой практике, исполнительскому мастерству;
- организацию и проведение мастер-классов по развитию художественного, декоративно-прикладного, изобразительного, в том числе местного традиционного народного художественного творчества;
- проведение народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями и др.

5.6. Учитывая возрастные особенности дошкольного, младшего школьного и подросткового возраста, Учреждение должно организовывать и проводить специальные детские мероприятия. Количество таких мероприятий должно составлять не менее 15% от общего количества проведенных театрально-зрелищных мероприятий в год.

5.7. Требования к организации работы клубных формирований:

- создание необходимых условий для выявления, становления и развития талантов, выявление творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях;
- участие творческих коллективов в конкурсах и фестивалях различного уровня;
- развитие интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновления программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

Гастрольная деятельность базовых творческих коллективов и актерской труппы должна обеспечивать посещение концертов и спектаклей всеми желающими и способствовать повышению культурного уровня населения, пропаганде достижений профессионального искусства.

5.8. Требования к взаимодействию работников Учреждения с Получателями.

5.8.1. Учреждение не вправе ограничивать доступ жителей и гостей города Нижневартовска любого возраста, пола, вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений к занятиям в клубных формированиях (при наличии мест) и посещению различных мероприятий (при наличии входного билета).

5.8.2. При записи в клубные формирования Учреждения работник Учреждения должен ознакомить Получателя с правилами посещения занятий. Правила посещения занятий творческих коллективов должны быть размещены в свободном для посетителей доступе в помещении Учреждения и на сайте Учреждения.

5.8.3. Работники Учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах в пределах своей компетентности.

5.8.4. Работники Учреждения должны обладать профессиональными знаниями и навыками, обеспечивающими качественное оказание услуги. Не менее трети штатного персонала Учреждения должны быть дипломированными специалистами.

5.8.5. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. У работников каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

VI. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

6.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любой Получатель. За малолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований Стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей), или за них это могут сделать родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб Учреждения.

6.2. Получатель может обжаловать нарушение требований Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- жалоба на нарушение требований Стандарта в управление культуры администрации города;
- обращение в суд.

6.3. Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

- при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Получатель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Получателю;
- при невозможности или отказе работника Учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, Получатель может использовать иные способы обжалования.

6.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя):

- при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Получатель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю Учреждения;
- обращение Получателя с жалобой к руководителю Учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления Получателем факта нарушения требований Стандарта;
- руководитель Учреждения при приеме жалобы Получателя может совершить одно из следующих действий:

принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Получателя;

аргументированно отказать Получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта руководитель Учреждения приносит извинения Получателю от лица Учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по устранению нарушения.

Учреждение обязано предоставить Получателю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 10 рабочих дней с даты поступления жалобы.

6.5. Жалоба на нарушение требований Стандарта в управление культуры администрации города.

Подача и рассмотрение жалобы в управление культуры администрации города осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

6.6. Контроль за деятельностью Учреждения.

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

- с целью осуществления внутреннего контроля Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью своих подразделений и работников с целью определения соответствия Стандарту. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с Получателями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;
- внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый управлением культуры администрации города.

V I I. Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям граждан

7.1. Особенности предоставления муниципальной услуги детям и подросткам до 14 лет:

- для получения возможности заниматься в клубных формированиях детям и подросткам до 14 лет родителю (законному представителю) необходимо подать в Учреждение заявление с просьбой о приеме в клубное формирование. При подаче заявления от имени несовершеннолетнего родитель (законный представитель) должен также представить медицинское заключение об отсутствии противопоказаний для занятия ребенка в клубном формировании данного профиля;
- прием детей-инвалидов, не имеющих медицинских противопоказаний и имеющих возможность выполнения программы занятий, производится на общих основаниях.

7.2. Особенности предоставления муниципальной услуги для этнических групп.

7.2.1. Учреждение обеспечивает организацию культурного досуга этнических групп, проживающих на территории города Нижневартовска. Учреждение планирует мероприятия в соответствии с принятым и подписанным Соглашением о сотрудничестве между администрацией города и национальными общественными организациями.

7.2.2. Основным и приоритетным Учреждением по предоставлению муниципальной услуги для этнических групп является муниципальное учреждение "Центр национальных культур", расположенное по адресу: город Нижневартовск, улица Мира, дом 31 а.

VII I. Ответственность за нарушение требований Стандарта

8.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Получателей муниципальных услуг, непрерывное повышение качества ее оказания.

8.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальных услуг.

8.3. Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие работников Учреждения, осуществляющих оказание муниципальных услуг и контроль за качеством их оказания;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальных услуг в соответствии с требованиями Стандарта;
- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- систематизировать работу по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг.

8.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю Учреждения и виновным работникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.