



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 674/5

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация культурно-зрелищных мероприятий на базе учреждений клубного типа»

В целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги «Организация культурно - зрелищных мероприятий на базе учреждений клубного типа», предоставляемой населению города Пензы, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны потребителей муниципальной услуги в рамках реализации решения Пензенской городской Думы от 30.11.2007г. № 807-41/4 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы»,

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация культурно - зрелищных мероприятий на базе учреждений клубного типа» (далее – Стандарт) согласно Приложению.
2. Управлению культуры города Пензы обеспечить:
 - 2.1. Доведение настоящего постановления до руководителей и сотрудников организаций, оказывающих муниципальную услугу «Организация культурно - зрелищных мероприятий на базе учреждений клубного типа» (далее – Услуга).
 - 2.2. Закрепление ответственных по предоставлению Услуги в соответствии со Стандартом, а также ответственных по контролю за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.

2.3. Соблюдение установленных требований Стандарта организациями, предоставляющими Услуги населению, а также при оценке потребности в предоставлении данной Услуги.

2.4. Использование требований утвержденного Стандарта при разработке ведомственных целевых программ.

2.5. Включение настоящего Стандарта в муниципальное задание на оказание соответствующей Услуги.

2.6. Информирование граждан, являющихся потребителями Услуги, о требованиях утвержденного Стандарта.

2.7. Контроль над соблюдением организациями требований, установленных в Стандарте не реже одного раза в квартал.

2.8. Проведение анализа информации об удовлетворенности потребителей Услуги и составление отчетности о качестве и доступности Услуги для представления главе администрации города Пензы один раз в год.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

4. Информационно-аналитическому отделу администрации города (Е.В.Овчинникова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

5. Контроль над выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Рябихину Л.Ю., начальника Управления культуры города Пензы В.А.Фейгину.

Глава администрации города Пензы

Р.Б. Чернов

Handwritten mark

Handwritten mark

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Организация культурно - зрелищных мероприятий на базе учреждений
клубного типа»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация культурно - зрелищных мероприятий на базе учреждений клубного типа» (далее по тексту - Стандарт) разработан в соответствии с решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007г. № 807-41/4 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы».

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация культурно - зрелищных мероприятий на базе учреждений клубного типа» (далее - Услуга), предоставляемую населению города Пензы муниципальными и немunicipальными учреждениями (в случае привлечения немunicipальных учреждений в установленном порядке к оказанию муниципальных услуг за счет средств бюджета города) (далее – Учреждения клубного типа), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении, утвержденный постановлением Главы администрации города Пензы от 24.06.2008 № 964 «Об утверждении Положения о порядке ведения реестра (перечня) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении» (с изменениями и дополнениями).

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуги.

Единица измерения Услуги – 1 посетитель.

Предоставление Услуги осуществляется на платной и бесплатной основах. Размер платы, в случае если Услуга предоставляется на платной основе, определяется Организацией самостоятельно в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

1.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1.3.1. Конституция Российской Федерации принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);

1.3.2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

1.3.3. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями и дополнениями);

1.3.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» (с изменениями и дополнениями);

1.3.5. 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 традиционного художественного местного народного творчества»;

1.3.6. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

1.3.7. Постановление Госстроя СССР от 16.05.1989 № 78 «Общественные здания и сооружения»;

1.3.8. Постановление Главы города Пензы от 28.10.1999 № 1981 «О создании целостной системы управления культурой в городе Пензе»;

1.3.9. Устав города Пензы (утв. Решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/ 4) (с изменениями и дополнениями).

1.4. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги, является Управление культуры города Пензы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1.5.1. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Организация;

1.5.2. условия размещения и режим работы Организации;

1.5.3. наличие специального технического оснащения Организации;

1.5.4. укомплектованность Организации специалистами и их квалификация;

1.5.5. наличие требований к технологии оказания Услуги;

1.5.6. наличие информационного сопровождения деятельности Организации, порядка и правил оказания Услуги;

1.5.7. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью Организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой Услуги требованиям настоящего Стандарта.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

«Организация культурно - зрелищных мероприятий на базе учреждений клубного типа»

2.1. Состав (содержание) Услуги:

- 2.1.1. организация досуга жителей и гостей города;
- 2.1.2. сохранение творческих и самодеятельных коллективов, культурных ценностей, памятников истории и культуры города;
- 2.1.3. проведение общегородских культурно-массовых и концертно-зрелищных мероприятий и т.п.;
- 2.1.4. развитие досуговой сферы и создание клубных формирований;
- 2.1.5. содействие учреждениям культуры в организации и проведении фестивалей, смотров-конкурсов, выставок народного творчества и т.п.;
- 2.1.6. организация различных форм учебно-методического обучения, повышения знаний и профессионального мастерства;
- 2.1.7. материально-техническое обеспечение учреждений клубного типа, обеспечение квалифицированным, обслуживающим, прочим персоналом и услугами тепло-, электро- и водоснабжения.

2.2. Результат предоставления Услуги:

- предоставление доступа к культурно - зрелищным мероприятиям, организуемым на базе Организаций (далее - Учреждения клубного типа).

2.3. Требование к качеству и условиям предоставления Услуги.

2.3.1. Муниципальная услуга «Организация культурно - зрелищных мероприятий на базе учреждений клубного типа» предоставляется Организациями, функционирующими в соответствии со следующими основными документами:

2.3.1.1. Устав Учреждения клубного типа.

Устав является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждений, предоставляющих данную Услугу, и в обязательном порядке должен включать в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение,
- цели и предмет деятельности Учреждения,
- порядок управления Учреждением.

2.3.1.2. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления Услуги, определяющие методы (способы) её предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы Учреждений клубного типа).

В практической деятельности при оказании Услуги Учреждения клубного типа используют следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка,
- санитарные правила и нормы,
- распоряжения и приказы Управления культуры города Пензы.

2.3.1.3. При оказании Услуги в области культуры используются следующие инструкции:

- инструкции по эксплуатации оборудования Учреждения (паспорта техники),
- инструкции персонала Учреждения (должностные инструкции),
- инструкции по охране труда в Учреждении,
- инструкции о мерах пожарной безопасности в Учреждении,
- инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

2.3.1.4. В качестве основных положений в деятельности Учреждений клубного типа используются положения о комиссии по охране труда и технике безопасности, положения о материальном стимулировании, иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность Учреждений клубного типа.

2.3.1.5. Государственные (в случае их принятия) стандарты.

Государственные (в случае их принятия) стандарты и настоящий Стандарт составляют нормативную основу практической работы соответствующего Учреждения.

2.3.1.6. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности Учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт Учреждения.

2.3.1.7. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.3.2. Условия размещения Организации, предоставляющей Услугу:

2.3.2.1. Учреждение клубного типа должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.3.3. Техническое оснащение Организации, предоставляющей Услугу.

Каждое Учреждение клубного типа должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которую должно иметь в распоряжении Учреждение клубного типа, предоставляющее Услугу, указано в Таблице 1.

Таблица 1.1

(Применяется в целях определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию муниципальной Услуги)

№ п/п	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аппаратуры и т.п.	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры и т.п., необходимой для предоставления Услуги
Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники для учреждений клубного типа, имеющих на балансе отдельно стоящее здание. Учреждение, имеющее различные направления деятельности самостоятельных коллективов (хоровое, хореографическое, народное творчество и т.д.)		
Минимальное количество специализированной техники, оборудования, приборов, необходимой для оказания Услуги		
1	Акустическая система	Не менее 2
2	Аудиомагнитола с CD	Не менее 1
3	Звуковое оборудование	Не менее 1
4	Кресло театральное	По вместимости зала
5	Микрофон радио	Не менее 1
6	Микрофон проводной	Не менее 3
7	Микшерный пульт	Не менее 1
8	Монитор сценический	Не менее 1
9	Мультимедийное оборудование	Не менее 1 комплекта
10	Одежда сцены (задник, кулисы, занавес)	Не менее 1 комплекта
11	Костюмы	Не менее 100
12	Проигрыватель компакт-дисков	Не менее 1
13	Павильон-сцена	Не менее 1
14	Проигрыватель минидисков	Не менее 1
15	Световой комплекс	Не менее 1
16	Стойка микрофонная	Не менее 3
17	DVD плеер	Не менее 1
Музыкальные инструменты		
1	Гитара	Не менее 1
2	Баян	Не менее 1
3	Гармонь	Не менее 1
4	Пианино	Не менее 1
Минимальное количество специализированной техники, оборудования, приборов, сопровождающих предоставление Услуги		
1	Аппарат копировальный	Не менее 1
2	Аппарат телефонный	Не менее 1
3	Видеокамера	Не менее 1
4	Видеомагнитофон	Не менее 1
5	Компьютер в сборе (системный блок, монитор, принтер)	Не менее 1
6	Кондиционер	Не менее 1
7	Модем	Не менее 1 при наличии сети

№	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аппаратуры и т.п.	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры и т.п., необходимой для предоставления Услуги
Интернет		
8	Набор мебели кабинетный	По количеству кабинетов
9	Ноутбук	Не менее 1
10	Огнетушитель	В соответствии со СНИП
11	Сейф	Не менее 1
12	Телевизор	Не менее 1
13	Факс с автоответчиком	Не менее 1
14	Холодильник	Не менее 1
15	Эл. радиатор	Не менее 1
Для учреждений клубного типа, не имеющих на балансе отдельно стоящее здание		
Хореографический ансамбль		
1	Акустическая гитара	1
2	Бас гитара	1
3	Басовый комбо	1
4	Гитарный комбо	1
5	Компьютер	1
6	Принтер	1
Оркестр народных инструментов		
1	Балалайка	3
2	Домра	5
3	Микрофон	2
4	Аккордеон-баян	1
5	Баян	3
6	Басовый комбо	1
7	Гусли	1
8	Ксилофон	2
9	Пианино	1
10	Ударная установка	1
11	Усилительная акустическая система	1
12	Синтезатор	1
13	Гитара	1

Таблица 1.2

(Применяется в целях определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию муниципальной Услуги)

№ п/п	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аппаратуры и т.п.	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры и т.п., необходимой для предоставления Услуги
Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники для учреждений клубного типа, имеющих на балансе отдельно стоящее здание (хореографического направления)		
Минимальное количество специализированной техники, оборудования, приборов, необходимых для оказания Услуги		
1	Аудиомагнитола с CD	Не менее 1
2	Видеомагнитофон	Не менее 1
3	Кресло театральное	По вместимости зала
4	Микрофон радио	Не менее 1
5	Микрофон проводной	Не менее 3
6	Микшерный пульт	Не менее 1

7	Монитор сценический	Не менее 1
8	Одежда сцены (задник, кулисы, занавес)	Не менее 1 комплекта
9	Проигрыватель компакт-дисков	Не менее 1
10	Проигрыватель минидисков	Не менее 1
11	Стойка микрофонная	Не менее 3
12	Телевизор	Не менее 1
13	DVD плеер	Не менее 1
14	Костюмы сценические	Не менее 3 комплектов на 1 творческий коллектив
Музыкальные инструменты		
1	Бас-гитара	Не менее 1
2	Балалайка	Не менее 1
3	Баян	Не менее 3
4	Гармонь	Не менее 1
5	Пианино	Не менее 2
6	Ударная установка	Не менее 1
7	Жалейка	Не менее 1
Минимальное количество специализированной техники, оборудования, приборов, сопровождающих предоставление Услуги		
1	Аппарат копировальный	Не менее 2
2	Видеокамера	Не менее 1
3	Компьютер в сборе (системный блок, монитор, принтер)	Не менее 10
4	Машинка швейная	Не менее 1
5	Модем	Не менее 1 при наличии сети Интернет
6	Набор мебели кабинетный	По количеству кабинетов
7	Ноутбук	1
8	Огнетушитель	В соответствии со СНиП
9	Сейф	Не менее 2
10	Факс с автоответчиком	Не менее 2
11	Холодильник	Не менее 1
12	Электрорадиатор	Не менее 1
13	Лестница универсальная	Не менее 1
14	Пылесос	Не менее 1
15	Рукава пожарные	В соответствии со СНиП
16	Сотовый телефон	Не менее 1
17	Сварочный аппарат	Не менее 1
18	Снегоочиститель	Не менее 1
19	Отпариватель	Не менее 1

Таблица 1.3

(Применяется в целях определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию муниципальной Услуги)

№ п/п	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аппаратуры и т.п.	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры и т.п., необходимой для предоставления Услуги
Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники для учреждений клубного типа, имеющих на балансе отдельно стоящее здание хорового и вокального направления		
Минимальное количество специализированной техники, оборудования, приборов, необходимых для оказания Услуги		
1	Акустическая система	Не менее 2
2	Аудиомагнитола с CD	Не менее 1
3	Видеомагнитофон	Не менее 1
4	Кресло театральное	По вместимости зала
5	Микрофон радио	Не менее 1
6	Микрофон проводной	Не менее 3
7	Микшерный пульт	Не менее 1
8	Монитор сценический	Не менее 1
9	Проигрыватель компакт-дисков	Не менее 1
10	Проигрыватель минидисков	Не менее 1
11	Стойка микрофонная	Не менее 3
12	DVD плеер	Не менее 1
13	Комплект киноаппаратуры	Не менее 1
14	Комплект звуковой аппаратуры	Не менее 1
15	Комплект светового оборудования	Не менее 1
16	Экран	Не менее 1
17	Предэкранный занавес	Не менее 1
Музыкальные инструменты		
1	Баян	Не менее 1 на 1 творческий коллектив
2	Пианино	Не менее 1
3	Рояль	Не менее 1
Для учреждений клубного типа, имеющих на балансе отдельно стоящее здание		
Минимальное количество специализированной техники, оборудования, приборов, сопровождающих предоставление Услуги		
1.	Аппарат копировальный	Не менее 1
2.	Аппарат телефонный	Не менее 1
3.	Видеокамера	Не менее 1
4.	Компьютер в сборе (системный блок, монитор, принтер)	Не менее 1
5.	Модем	Не менее 1 при наличии сети Интернет
6.	Набор мебели кабинетный	По количеству кабинетов
7.	Ноутбук	Не менее 1
8.	Огнетушитель	В соответствии со СНиП
9.	Сейф	Не менее 1
10.	Телевизор	Не менее 1
11.	Факс с автоответчиком	1
12.	Холодильник	Не менее 1
13.	Электрорадиатор	Не менее 1

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Материально-техническое обеспечение Организации должно соответствовать требованиям настоящего Стандарта.

2.3.4. Укомплектованность Организации, предоставляющей Услугу, кадрами и их квалификация.

Организация должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Перечень и минимальное количество специалистов, необходимых для предоставления Услуги, указано в Таблице 2.

Таблица 2.1

Перечень и минимальное количество специалистов, необходимых для предоставления Услуги.

(Применяется в целях определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию муниципальной Услуги)

№ п/п	Профиль и квалификация специалиста	Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги
<i>Для учреждений клубного типа, имеющих на балансе отдельно стоящее здание. Учреждение, имеющее различные направления деятельности самостоятельных коллективов (хоровое, хореографическое, народное творчество и т.д.)</i>		
1	Директор	1
2	Зам. директора по ОПР и работе со зрителями	1
3	Зам. директора по общим вопросам	1
4	Главный бухгалтер	1
5	Заведующий (начальник) отделом, филиалом	14
6	Главный инженер	1
7	Главный администратор	1
8	Главный художник	1
9	Главный балетмейстер	1
10	Художественный руководитель клубного учреждения	1
11	Зам. главного бухгалтера	1
12	Бухгалтер разных направлений	3
13	Программист	1
14	Экономист	1
15	Инженер разных направлений	5
16	Методист	3
17	Режиссер	1
18	Художник	2
19	Художественный руководитель коллектива	6
20	Главный балетмейстер коллектива	1
21	Главный хормейстер коллектива	2
22	Балетмейстер	5
23	Дирижер	2
24	Концертмейстер-аккомпаниатор	15
25	Артисты всех категорий самостоятельных	36

	коллективов	
26	Костюмер	1
27	Звукооператор	3
28	Осветитель	1
29	Заведующий канцелярией	1
30	Зав. центральным складом, билетным, костюмерным	2
31	Машинистка	1
32	Старший кассир	2
33	Кассир билетный	3
34	Администратор	1
35	Культурорганизатор	1
36	Контролер	3
37	Рабочий по комплексному обслуживанию и текущему ремонту здания	5
38	Уборщик санитарного узла	2
39	Уборщик служебных помещений	8
40	Сторож-вахтер	3
41	Гардеробщик	4
42	Слесарь	7
43	Машинист сцены	1
44	Водитель машины	2
45	Эл. монтер	1
46	Экспедитор	2
47	Дворник	1
<i>Для учреждений клубного типа, не имеющих на балансе отдельно стоящее здание</i>		
Оркестр народных инструментов		
1	Художественный руководитель	1
2	Главный дирижер	1
3	Главный бухгалтер	1
4	Аккомпаниатор - концертмейстер	1
5	Артист оркестра	13
6	Артист вспомогательного состава	2
7	Менеджер по концертам и рекламе	1
Хореографический ансамбль		
1	Директор	1
2	Главный бухгалтер	1
3	Заведующий костюмерной	0,5
4	Художественный руководитель	1
5	Дирижер	1
6	Звукорежиссер	0,5
7	Балетмейстер	1
8	Репетитор по балету	0,5
9	Концертмейстер	1,5
10	Артист балета	28
11	Артист оркестра	8

Таблица 2.2

Перечень и минимальное количество специалистов, необходимых для предоставления Услуги.

(Применяется в целях определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию муниципальной Услуги)

№ п/п	Профиль и квалификация специалиста	Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги
Для учреждений клубного типа, имеющих на балансе отдельно стоящее здание (хореографического направления)		
Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги		
1	Директор	1
2	Зам. директора по ОПР и работе со зрителями	1
3	Художественный руководитель	1
4	Главный художник	1
5	Звукооператор	Не менее 2
6	Главный балетмейстер	1
7	Главный балетмейстер коллектива	1
8	Заведующий культмассовым отделом	1
9	Старший администратор	1
10	Инженер по звуковому и световому оборудованию	1
11	Кассир билетный	Не менее 2
12	Контролер	Не менее 2
13	Заведующий отделом КПП	1
	Балетмейстер	Не менее 6
14	Концертмейстер	1
15	Режиссер	1
16	Зав. костюмерной	1
17	Костюмер	1
18	Артист балета	29
19	Артист оркестра	5
20	Главный инженер	1
21	Главный бухгалтер	1
22	Зам. главного бухгалтера	1
23	Бухгалтер разных направлений	3
24	Специалист по кадрам	1
25	Делопроизводитель	1
26	Секретарь руководителя	1
27	Заведующий хозяйством	1
28	Уборщик служебных помещений	По нормативам площадей
29	Уборщик сан. узла	По нормативам площадей
30	Уборщик территории	По нормативам площадей
31	Рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту здания	Не менее 3
32	Сторож (вахтёр)	3
33	Гардеробщик	1
34	Инженер - электроник	0,5
35	Инженер – механик	1
36	Инженер – электрик	1
37	Инженер по снабжению	1
38	Столяр	1

Таблица 2.3

Перечень и минимальное количество специалистов, необходимых для предоставления Услуги учреждения клубного типа хорового вокального направления

(Применяется в целях определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию муниципальной Услуги)

№ п/п	Профиль и квалификация специалиста	Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги
Для учреждений клубного типа, имеющих на балансе отдельно стоящее здание		
1	Директор	1
2	Главный инженер	1
3	Зам. директора по общим вопросам	1
4	Худ. рук. киноконцертного зала	1
5	Главный бухгалтер	1
6	Инспектор по кадрам	1
7	Секретарь-стенографистка	1
8	Делопроизводитель	1
9	Зам. главного бухгалтера	1
10	Экономист	1
11	Бухгалтер разных направлений	1
12	Кассир	1
13	Билетный кассир	1
14	Заведующий билетным хозяйством	1
15	Главный администратор	1
16	Администратор	1
17	Художник	1
18	Инженер разных направлений	1
19	Кинемеханик	1
20	Ремонтник-настройщик	1
21	Культурный организатор (лектор, ведущий, конференсье)	1
22	Начальник отдела МТО	1
23	Заведующий автоклубом	1
23	Начальник хозяйственного отдела	1
24	Контролер	1
25	Рабочий по комплексному обслуживанию и текущему ремонту здания	1
26	Уборщик санитарного узла	1
27	Уборщик служебных помещений	1

28	Сторож-вахтер	3
29	Гардеробщик	1
30	Дворник	1
31	Водитель	1
32	Художественный руководитель	Не менее 1 ставки на творческий коллектив
33	Концертмейстер	Не менее 1 ставки на творческий коллектив
34	Хормейстер	1
35	Артисты всех категорий самодеятельных коллективов	не менее 3
36	Дирижёр	1

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.3.5. Требования к технологии предоставления Услуги.

2.3.5.1. К основным видам деятельности Учреждений клубного типа относятся:

1) создание и организация работы творческих коллективов, студий и различных кружков любительского творчества, эстетического воспитания детей дошкольного возраста, народных театров, любительских объединений и клубов по интересам, иных общественных формирований клубного типа;

2) организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;

3) организация спектаклей, концертов, других культурно-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов;

4) Проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч;

5) Организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников.

2.3.5.2. Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов через билетные кассы Учреждений или через распространителей билетов) или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия потребителями Услуги).

2.4. Требования к доступности Услуги.

2.4.1. Категории потребителей Услуги.

2.4.1.1. Потребитель Услуги – гражданин Российской Федерации. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на посещение культурно-зрелищных мероприятий, организуемых Учреждениями клубного типа на территории города Пензы.

2.4.1.2. Особые категории потребителей Услуги:

-инвалиды;

-ветераны войны;

-лица пожилого возраста.

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге:

Для получения Услуги потенциальному потребителю необходимо совершить следующие действия:

2.4.2.1. в случае, если мероприятие платное:

1) приобрести билет (абонемент) на посещение культурно-зрелищного мероприятия в кассе Учреждения клубного типа или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение Учреждения клубного типа в другие даты по данному билету не допускается;

2) лично обратиться в Учреждение клубного типа, организующего культурно-зрелищное мероприятие;

3) предъявить билет (абонемент) на посещение культурно-зрелищного мероприятия сотруднику Учреждения, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в Учреждение.

2.4.2.2. в случае, если мероприятие бесплатное:

Лично обратиться в Учреждение клубного типа, организующего культурно-зрелищное мероприятие в дни и часы проведения мероприятия.

2.4.3. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей.

Приказом руководителя Учреждения клубного типа устанавливается, посещение бесплатных мероприятий особыми категориями, потребителей не реже 1 раза в месяц.

2.4.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги и сроки приостановления предоставления Услуги.

2.4.4.1. Услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и одежды других посетителей);

- лицам, нарушающим нормы общественного поведения, не соблюдающим тишину во время проведения мероприятия;

- лицам, не предоставившим для получения Услуги билет (в случае, если культурно – зрелищное мероприятие является платным);

- лицам, обращающимся за получением Услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения посетителями;

- при отсутствии билетов на посещение культурно – зрелищных мероприятий на требуемую дату и время (в случае, если культурно – зрелищное мероприятие является платным).

2.4.4.2. Основаниями для приостановления предоставления Услуги являются:

- осуществление несанкционированной фото и видео съемки.

2.4.4.3. Срок приостановления предоставления муниципальной Услуги:

Оказание Услуги может быть приостановлено на период проведения мероприятия.

2.4.5. Сроки предоставления Услуги и режим работы Организаций, оказывающих Услугу.

2.4.5.1. С момента обращения Услуга должна быть оказана в разумный и обоснованный срок.

2.4.5.2. Культурно – зрелищные мероприятия, организуемые на базе Учреждений клубного типа, проводятся в соответствии с утвержденным Учреждением планом мероприятий.

2.4.5.3. Режим работы Учреждений клубного типа определяется документами Учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка).

2.4.5.4. Информация о режиме работы Учреждений клубного типа размещается на официальном сайте Управления культуры города Пензы (www.ukpenza.ru).

2.5. Оценка качества предоставления Услуги (система индикаторов качества).

2.5.1. Критериями оценки качества предоставления Услуги являются:

1) полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Качественное предоставление Услуг должно способствовать:

1) поднятию жизненного тонуса населения;

2) мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;

3) развитию творческих начал у населения;

4) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

2.5.2. Система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги.

Таблица 3

N п/п	Индикаторы качества услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1	2	3
<i>Для учреждений клубного типа, имеющих на балансе отдельно стоящее здание</i>		
1.	В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) отзывов на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	Да/Нет
2.	Количество посетителей мероприятий 1 квартал 2 квартал 3 квартал 4 квартал	не менее 7125 человек не менее 4900 человек не менее 4605 человек не менее 9053 человек
3.	Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий	не менее 1 направления в квартал
4.	Разнообразие направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое и так далее)	не менее 1 направления для каждого учреждения
5.	Количество проводимых мероприятий 1 квартал 2 квартал 3 квартал 4 квартал	Не менее 6 мероприятий Не менее 6 мероприятий Не менее 3 мероприятий Не менее 7 мероприятий
6.	Время на подготовку одного мероприятия	Не менее 15 часов без учета времени на проведение
7.	Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	Не менее 70%
<i>Для учреждений клубного типа, не имеющих на балансе отдельно стоящее здание</i>		
<i>Оркестр народных инструментов</i>		

1.	В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) отзывов на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	Да/Нет
2.	Количество посетителей мероприятий 1 квартал 2 квартал 3 квартал 4 квартал	не менее 1300 человек не менее 1300 человек не менее 1000 человек не менее 1500 человек
3.	Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий	не менее 1 направления в квартал
4.	Разнообразие направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое и так далее)	не менее 1 направления для каждого учреждения
5.	Количество проводимых мероприятий 1 квартал 2 квартал 3 квартал 4 квартал	Не менее 6 мероприятий Не менее 6 мероприятий Не менее 3 мероприятий Не менее 7 мероприятий
6.	Время на подготовку одного мероприятия	Не менее 15 часов без учета времени на проведение
7.	Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	Не менее 70%
Хореографический ансамбль		
1.	В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) отзывов на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	Да/Нет
2.	Количество посетителей мероприятий 1 квартал 2 квартал 3 квартал 4 квартал	Не менее 6500 человек Не менее 3500 человек Не менее 2000 человек Не менее 6000 человек
3.	Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий	не менее 1 направления в квартал
4.	Количество проводимых мероприятий 1 квартал 2 квартал 3 квартал 4 квартал	Не менее 14 Не менее 8 Не менее 6 Не менее 12
5.	Время на подготовку одного мероприятия	не менее 16 часов без учета времени на проведение
6.	Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	Не менее 70%

2.6. Информационное обеспечение деятельности Организаций, предоставляющих Услугу.

Каждая Организация, предоставляющая Услугу, обязана довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным

законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- опубликования информации об Учреждении клубного типа на официальном сайте Управления культуры города Пензы (www.ukpenza.ru);
- информационных стендов, размещаемых в каждой Организации, предоставляющей Услугу;
- тематических публикаций и телепередач.

В каждом Учреждении клубного типа должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает оказание качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, преискуронт платных услуг, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности Учреждения клубного типа, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

2.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуги, описываемой в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль над деятельностью Учреждения клубного типа осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.7.2. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения клубного типа и его заместителями, и подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности Организации по результатам отчетного года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения клубного типа с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в нарушении требований настоящего Стандарта).

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Учреждения клубного типа, предоставляющего Услугу, и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

2.7.3. Осуществление внешнего контроля над деятельностью Организации по предоставлению Услуги в части соблюдения требований к качеству осуществляется Управлением культуры города Пензы:

1) проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;

2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Управление культуры города Пензы, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Учреждений клубного типа на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением культуры города Пензы ежеквартально, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых Услуг по приказу (распоряжению) Управления культуры города Пензы.

2.7.3.1. Для оценки качества и безопасности Услуги Управление культуры города Пензы использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния Учреждений клубного типа;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление Услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего Услуги, основных показателей деятельности Учреждения клубного типа за отчетный период, и другие;

3) измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

4) экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности Услуги, оценка результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование потребителей Услуги, оценка результатов опроса.

2.7.3.2. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта потребителями Услуги могут направляться как непосредственно в Учреждение клубного типа, так и в Управление культуры города Пензы.

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

Жалобы на предоставление Услуги с нарушением требований настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения клубного типа или начальником Управления культуры города Пензы в 30-дневный срок, а их заявителю подготовлен и дан ответ о принятых мерах в письменной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю муниципальной Организации применяются меры дисциплинарного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Руководители немunicipальных организаций несут ответственность за ненадлежащее исполнение Услуги, согласно условиям муниципального контракта, заключённого в соответствии с действующим законодательством.

2.8. Ответственность за качество предоставления Услуги.

Работа учреждений по предоставлению доступа к культурно-зрелищным мероприятиям, организуемым на базе Учреждений клубного типа, должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества Услуги.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя учреждения в Учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля над качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя Учреждения и ведущих специалистов.

Руководитель Учреждения обязан:

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

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества предоставляемой Услуги;

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

4) обеспечить внутренний контроль над соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги и настоящего Стандарта.

Заместитель главы администрации
города Пензы

А.В. Макаров