

Утверждено:  
Приказом МКУ «Управления культуры  
администрации муниципального  
образования «город Саянск»  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**СТАНДАРТ**  
**КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**  
**(ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ)**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЙ (НАРОДНЫЕ ГУЛЯНИЯ,  
ПРАЗДНИКИ, ТОРЖЕСТВЕННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ,  
ПАМЯТНЫЕ ДАТЫ)»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1. Наименование муниципальной услуги (работы):**

«Организация мероприятий (народные гуляния, праздники, торжественные мероприятия, памятные даты)»

**2. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы):**

Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры администрации муниципального образования «город Саянск», далее «Управление культуры»

(наименование органа, осуществляющего полномочия учредителя, контактная информация)  
666301 Иркутская область, мкр. Олимпийский дом 30, каб.521,  
тел. 8 (39553) 5-68-72; e-mail: kultsayansk@irmail.ru

**3. Исполнитель муниципальной услуги (выполнения работы):**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Дворец культуры «Юность»

(наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу (выполняющего работу), контактная информация)

Юридический адрес: 666301 Российская Федерация, Иркутская область, город Саянск, мкр. Юбилейный, дом № 36. E-mail: cnt-sayansk@mail.ru  
Фактический адрес: 666301 Российская Федерация, Иркутская область, город Саянск, мкр. Юбилейный, дом № 36. E-mail: cnt-sayansk@mail.ru

**4. Термины и определения:**

**Качество услуги** – полный набор свойств и характеристик услуги, которые имеют отношение к способности удовлетворять зафиксированные или подразумеваемые потребности потребителей.

**Контроль качества услуги** – деятельность по определению значений показателей качества услуги.

**Показатель качества услуги** – количественная и качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя.

**Потребитель услуг Учреждения** — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, приобрести, получить или заказывающие, приобретающие, получающие услуги учреждения для личных, семейных, домашних и иных нужд.

**Муниципальная услуга (работа)** – один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет бюджета муниципального образования «город Саянск» и направляемой на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного обеспечения.

**Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (работ)** – правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги (работы) и требования, к оказанию муниципальной услуги (работы), включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги (работы).

**Качество предоставления муниципальной услуги (работы)** – степень соответствия муниципальной услуги (работы) установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг (работ), для получателей муниципальных услуг (работ).

**Организация концертов, концертных программ** и иных зрелищных представлений, мероприятий - результат непосредственного взаимодействия исполнителя со зрителями - потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве.

## **Глава 1. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», предоставляемой муниципальным учреждением культуры, устанавливает основные требования, определяющие качество муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дворец культуры «Юность», населению муниципального образования «город Саянск».

1.2. Разработчик Стандарта: МБУК ДК «Юность» г. Саянска.

1.3. Область применения Стандарта: муниципальная услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, предоставляемая муниципальным учреждением культуры МБУК ДК «Юность».

1.4. Основные понятия и термины, используемые в тексте настоящего Стандарта, применяются в значениях, определенных Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1, и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги определяют настоящий Стандарт и следующие нормативные правовые акты:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 06.01.1999 № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;
- 4) Федеральный закон от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;
- 5) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 6) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 7) решение коллегии Минкультуры Российской Федерации от 29.05.2002 № 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры»;
- 8) Устав муниципального образования города Саянска;
- 9) иные нормативные правовые акты.

1.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

- 1) наличие в открытом доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведений о получателях услуги и т.п.);
- 2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- 3) условия размещения и режим работы учреждения;
- 4) наличие специального технического оснащения учреждения, необходимого для предоставления муниципальной услуги;
- 5) наличие требований к технологии предоставления муниципальной услуги;
- 6) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;
- 7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;
- 8) укомплектованность учреждения специалистами;
- 9) наличие документов (инструкций, правил, иных документов),

регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

## **Глава 2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Сведения о муниципальной услуге.**

Наименование муниципальной услуги: организация и проведение культурно-массовых мероприятий.

Содержание (предмет) муниципальной услуги:

- 1) создание условий для обеспечения досуга населения города Саянска;
  - 2) организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, концертов, ярмарок, аукционов, выставок и т.п.
- Единица измерения муниципальной услуги: количество проведенных культурно-массовых мероприятий.

### **2.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:**

- 1) устав учреждения;
- 2) муниципальное задание на предоставление муниципальной услуги;
- 3) правила внутреннего трудового распорядка;
- 4) эксплуатационные документы;
- 5) локальные нормативные акты учреждения;
- 6) иные документы, принимаемые учреждением по вопросам организации деятельности и работы учреждения.

Учреждение должно соблюдать правила, положения, инструкции, методики, регламентирующие предоставление муниципальных услуг в области культуры, предусмотренные законодательством и настоящим Стандартом. В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, регламентирующих деятельность учреждения, и поддержание данных документов в актуальном состоянии, включая своевременное внесение в них изменений и дополнений.

Учреждение должно выполнять требования, установленные эксплуатационными и техническими документами на приборы, аппаратуру, иное оборудование, используемое в технологическом процессе. В состав эксплуатационных и технических документов, используемых при предоставлении муниципальной услуги, входят:

- 1) технический паспорт учреждения;
- 2) технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 3) сертификаты качества на оборудование.

Техническое освидетельствование оборудования должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

Техническая проверка и ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

### **2.3. Условия размещения и режим работы учреждения.**

Учреждение, его структурные подразделения должны быть расположены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для

получателей услуги. Здания и помещения, занимаемые учреждением, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.). В зданиях и помещениях, занимаемых учреждением, должны быть предусмотрены кабинеты для массовой работы, для отделов учреждения, залы (выставочные, концертные и т.п.), костюмерные, мастерские, гардероб, комнаты для отдыха, помещения административно-хозяйственного назначения, служебно-бытовые помещения для персонала, санузлы. Здания и помещения, занимаемые учреждением и используемые в технологическом процессе, должны быть оснащены необходимыми средствами телефонной и другой связи, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение). Режим работы учреждения устанавливается локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 2.4. Техническое оснащение учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

#### 2.5. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты учреждения проходят аттестацию в порядке и сроки, установленные локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предоставлении муниципальной услуги специалисты учреждения должны проявлять к получателям услуги вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

#### 2.6. Требования к технологии предоставления муниципальной услуги.

МКУ «Управление культуры администрации «город Саянск»

(далее – Управление культуры) ежегодно доводит до сведения учреждения муниципальное задание, которым определен совокупный объем предоставления муниципальной услуги.

Учреждение обеспечивает доступ получателей услуги в соответствии с их интересами и потребностями. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги является несоблюдение требований, установленных правилами посещения учреждения. Муниципальная услуга должна обеспечиваться через организацию работы разнообразных творческих коллективов, клубных формирований, любительских объединений, клубов по интересам для посещения всех желающих, а также через проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, выставок и других форм просветительской деятельности. Проведение тематических праздников и представлений, вечеров отдыха и танцев, детских утренников, елок, торжественных поздравлений, концертов должно удовлетворять социально-культурные потребности получателей услуги.

Содействие в развитии интереса получателей услуги должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

Организация и проведение культурно-массовых мероприятий должно обеспечиваться посредством:

- 1) проведения культурно-массовых мероприятий (концертов, фестивалей, игровых, развлекательных программ и т. п.);
- 2) выступления творческих коллективов и артистов, приезжающих из других городов;
- 3) организации досуга различных групп населения: вечеров отдыха, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников и т. п.;
- 4) проведения массовых праздников и представлений, народных гуляний и обрядов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями.

#### 2.7. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, обеспечивающим ее доступность для получателей услуг, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а ее содержание должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Информирование получателей услуг осуществляется посредством:

- 1) размещения информации на официальном сайте учреждения;
- 2) опубликования настоящего Стандарта в газете «Саянские зори» и его размещения на официальном сайте администрации города Саянска в отраслевом разделе «Культура»;
- 3) оформления информационных стендов (уголков получателей услуг), размещенных в здании учреждения. К информационному стенду должен быть обеспечен беспрепятственный доступ получателей услуг. Кроме того,

информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

#### 2.8. Контроль за деятельностью учреждения.

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля. Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);
- 2) плановый контроль (по определенному направлению деятельности учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий, деятельности отдельных работников учреждения). Выявленные недостатки и нарушения в области предоставления муниципальных услуг подлежат анализу, обобщению и рассматриваются учреждением.

По результатам проведения внутреннего контроля учреждение обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется с целью определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг настоящему Стандарту Управлением культуры и органами исполнительной государственной власти, уполномоченными осуществлять контроль и надзор в данной сфере.

#### 2.9. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение учреждением требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

#### 2.10. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

- 1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;
- 2) результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений получателей услуг и опросов общественного мнения.

Муниципальная услуга должна отвечать следующим требованиям:

- 1) доступность, безопасность и эффективность предоставления муниципальной услуги;
- 2) соблюдение требований технологии предоставления муниципальной услуги;
- 3) оптимальность использования ресурсов учреждения;
- 4) удовлетворенность получателей услуги качеством предоставления муниципальной услуги.

Приложение  
к стандарту качества муниципальной услуги

«Организация мероприятий  
(народные гуляния, праздники,  
торжественные мероприятия, памятные даты)»

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. руководителя отраслевого  
\_\_\_\_\_  
(функционального) органа администрации города)  
от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)

**Жалоба  
на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги**

Я, \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу: \_\_\_\_\_,  
(индекс, город, микрорайон, дом, квартира)

подаю жалобу от имени

\_\_\_\_\_  
(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)  
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги

\_\_\_\_\_ ,  
допущенное

\_\_\_\_\_ (наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта)  
в части следующих требований:

\_\_\_\_\_ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мной (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- обращение к сотруднику учреждения, оказывающего услугу, \_\_\_\_\_ (да/нет);
- обращение к руководителю учреждения, оказывающего услугу, \_\_\_\_\_ (да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_ (да/нет).
2. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_ (да/нет).
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_, (да/нет)
4. Копии имеющихся документов, указанных в пп. 1 - 3, прилагаю к жалобе

\_\_\_\_\_ Достоверность представленных мной сведений подтверждаю.

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
контактный телефон \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.