

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства культуры,
по делам национальностей,
информационной политики
и архивного дела Чувашской Республики
от 24.12.2007 г. № 01/07-458

РЕСПУБЛИКАНСКИЙ СТАНДАРТ
качества предоставления государственных услуг по обеспечению организации
творческой деятельности населения и участия его в культурной жизни

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Полное наименование услуги

Государственная услуга по обеспечению организации творческой деятельности населения и участия его в культурной жизни.

2. Термины и определения

Государственное учреждение культуры клубного типа – организация, основной деятельностью которой является изучение, предоставление населению разнообразных услуг социально-культурного, просветительского, культурно-досугового, оздоровительного и развлекательного характера, создание условий для занятий любительским художественным творчеством.

Дом (центр) народного творчества – организация, основная деятельность которого носит просветительный, культурно-досуговой, научно-методический и информационный характер и направлена на изучение и практическое восстановление народных традиций.

Клубное формирование – добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

**Государственные культурно-досуговые учреждения Чувашской Республики – Чувашский республиканский Дом народного творчества, Республиканская дирекция культурных программ, Дворец культуры тракторостроителей (далее – учреждения).*

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество услуг

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-2 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 6 января 1999 г. № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

Указ Президента Российской Федерации от 23 мая 1996 г. № 769 «Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов Российской Федерации и местных бюджетов»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2005 г. №740 «О Федеральной целевой программе «Культура России (2006-2010 годы)»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2002 г. № 858 «О Федеральной целевой программе «Социальное развитие села до 2010 года»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 11 июля 2005 г. № 422 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2006-2010 годы»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 г. № 1063-р [социальные нормативы и нормы];

Типовое положение о государственном и муниципальном учреждении культуры клубного типа, утвержденное решением Коллегии Минкультуры России от 29 мая 2002 г. № 10;

Примерное положение о клубном формировании культурно-досугового учреждения, утвержденное решением Коллегии Минкультуры России от 29 мая 2002 г. № 10;

Закон Чувашской Республики от 27 марта 1993 г. «О культуре»;

Указ Президента Чувашской Республики от 15 декабря 2003 г. № 115 «О реализации инновационных программ и мероприятий в сфере культуры»;

Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 1 декабря 2005 г. № 302 «О Республиканской программе сохранения и развития народных художественных промыслов и ремесел в Чувашской Республике на 2006-2010 годы»;

Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 6 декабря 2005 г. № 307 «О республиканской целевой программе «Культура Чувашии: 2006-2010 годы»;

Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 25 декабря 2002 г. № 335 «О республиканской целевой программе «Социальное развитие села в Чувашской Республике на период до 2010 года».

4. Основные факторы качества, используемые в стандарте

приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;

популяризация творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получивших общественное признание;

содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развития творческих способностей населения.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ БЮДЖЕТНЫХ УСЛУГ

1.1. Описание услуги

1.1.1. Государственное учреждение культуры клубного типа по обеспечению организации творческой деятельности населения и участия его в культурной жизни предоставляет следующие услуги:

создание и организация работы клубных формирований, таких как коллективы, студии и кружки любительского художественного творчества, народных театров, музеев, любительских объединений по культурно-познавательным, историко-краеведческим, научно-техническим, экологическим, культурно-бытовым и иным интересам;

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

проведение спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных и выставочных мероприятий, в том числе с участием профессиональных коллективов, исполнителей и авторов;

демонстрация кинофильмов и видеопрограмм;

организация работы разнообразных консультаций и лекториев, школ и курсов прикладных знаний и навыков, проведение тематических вечеров, устных журналов, циклов творческих встреч, других форм просветительской деятельности, в том числе на абонементной основе;

проведение массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями;

организация досуга различных групп населения, в том числе проведение вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и других культурно-развлекательных программ;

создание благоприятных условий для неформального общения посетителей культурно-досугового учреждения (организация работы различного рода клубных гостиных, салонов, кафе, уголков живой природы, игротек, читальных залов и т. п.);

организация в установленном порядке работы спортивно-оздоровительных клубов и секций, групп туризма и здоровья, проведение спортивных выступлений, физкультурно-массовых соревнований, иных спортивных, физкультурно-оздоровительных и туристических программ;

предоставление в рамках возможностей культурно-досугового учреждения разнообразных платных услуг социально-культурного характера населению с учетом его запросов и потребностей;

оказание по социально-творческим заказам, другим договорам с юридическими и физическими лицами консультативной, информационно-методической и организационно-творческой помощи в подготовке и проведении различных культурно-досуговых и общественно-культурных мероприятий, а также предоставление сопутствующих услуг: прокат музыкальных инструментов, реквизита, продажа репертуарных и информационно-методических материалов и т.п.;

осуществление других видов культурно-творческой, культурно-познавательной, досуговой и иной деятельности, соответствующей основным принципам и целям культурно-досугового учреждения.

1.1.2. Дом (центр) народного творчества предоставляет следующие услуги:

разработка и методическая помощь в реализации комплексных социокультурных программ, разработка программ и проведение социологических исследований в сфере культурно-досуговой деятельности;

проведение фольклорно-этнографических экспедиций;

разработка сценариев и осуществление постановок массовых праздников и театрализованных представлений;

обучение народным художественным ремеслам, организация школ, студий, классов;

производство печатной, аудио-, видео- и кинопродукции;

разработка методических материалов и учебных программ.

1.2. Информирование населения

Для информирования населения о предоставляемых услугах учреждение проводит следующие мероприятия:

информирует население о режиме работы, предоставляемых услугах, существенных изменениях в своей деятельности, а также о порядке посещения на льготных условиях платных мероприятий в соответствии с действующими нормативными и правовыми актами;

проводит мониторинг предпочтений пользователей, в постоянном режиме анализирует качество предоставляемых услуг;

готовит ежегодный творческий отчет – концерты, выставки, спектакли любительских творческих коллективов, любительских объединений, клубов по интересам, мастеров и отдельных исполнителей;

издает и распространяет информационные и рекламные материалы о проводимых мероприятиях.

1.3. Порядок выбора потребителем организации, предоставляющей услуги

Все пользователи имеют право свободного доступа в учреждение и право выбора учреждения в соответствии со своими потребностями, интересами и предпочтениями.

1.4. Получатели услуги

Получателями услуг организации могут быть:

физические лица, в том числе несовершеннолетние до 16 лет (дети дошкольного возраста в сопровождении взрослых), а также лица, не имеющие возможности посещать учреждение в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие;

юридические лица.

1.5. Основаниями предоставления услуги являются:

личное обращение граждан;

заявление родителей несовершеннолетних граждан или иных его законных представителей с учетом мнения несовершеннолетнего, достигшего возраста десяти лет в случае предоставления платных услуг (платные клубные формирования, любительские объединения и т.д.);

социально-творческие заказы, соответствующие целям учреждения.

1.6. Порядок рассмотрения претензий потребителя

Обращения, предложения и претензии в адрес учреждения могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных обращений в администрацию учреждения. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. Доступ к книге жалоб и предложений должен быть свободным.

Изложение решения по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и законов Чувашской Республики, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов или должностных лиц прав или законных интересов граждан.

1.7. Требования к государственным культурно-досуговым учреждениям Чувашской Республики, предоставляющим услуги:

1.7.1. Документы, регламентирующие деятельность организаций:

Устав учреждения;

Свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

Положение о клубном формировании;

Положение о народном самодеятельном коллективе художественного творчества и любительском объединении в культурно-досуговых учреждениях Чувашской Республики;

Журнал учета клубной работы;

Положение о показателях и порядке отнесения учреждений к группам по оплате труда;

Коллективный договор;

Правила внутреннего трудового распорядка;

Штатное расписание;

Должностные инструкции;

Положение о платных услугах;

Технический паспорт;

Инструкцию по охране труда и технике безопасности;

Инструкцию по пожарной безопасности;

Инструкцию по электробезопасности.

1.7.2. Условия размещения и режим работы организаций

По размерам и состоянию помещению учреждения должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности

труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, затененность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений учреждения и обслуживания пользователей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Площадь помещения учреждения должна соответствовать нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

Учреждение должно быть оборудовано пандусом, специальными держателями, лифтами, ограждениями и другими устройствами для удобства пользователей с ограниченными физическими возможностями.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь и сообщение, как между собой, так и с фойе и зрительскими залами.

В помещении учреждения должна находиться медицинская аптечка.

Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки) не должны быть закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации посетителей. На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

Государственное учреждение культуры клубного типа открыто для доступа населения не менее 6 дней в неделю. Время работы учреждения не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Дом (центр) народного творчества открыт для доступа населения не менее 5 дней в неделю.

1.7.3. Техническое оснащение организаций

Государственное учреждение культуры клубного типа должно быть оснащено специальным клубным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства учреждения включают звукоусилительное и звукокорректирующее, осветительное, кинопроекторное, презентационное оборудование, оборудование для залов дискотек, музыкальные инструменты, компьютерную и оргтехнику, оборудование пожарной и охранной сигнализации, автотранспорт.

Дома (центры) народного творчества должны быть обеспечены современными информационными ресурсами.

1.7.4. Укомплектованность организаций кадрами и их квалификация

Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на выполнение работ, а также выделяемых бюджетных средств.

Каждый сотрудник учреждения должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию по установленной программе.

1.7.5. Информационное сопровождение деятельности организаций

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация может быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для граждан.

Посетитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Информация об услугах в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей» должна содержать следующие сведения:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов в области культуры, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- возможность влияния посетителей на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с посетителями учреждения;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны посетителя;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг.

Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу посетителей, он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

1.7.6. Контроль за деятельностью организаций, предоставляющих услугу

Внутренний контроль осуществляет его директор, а также совещательные органы, создаваемые в учреждении: художественный совет, методический совет и т. п.

Внешний контроль осуществляют уполномоченный на то орган исполнительной власти и его структурные подразделения на предмет соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества, а также попечительские и наблюдательные советы, создаваемые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.8. Требования к результатам работы организации, предоставляющей услуги

Работа учреждения в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд посетителей, непрерывное повышение качества предоставляемых услуг и эффективности работы.

1.9. Перечень критериев, определяющих качество услуги

Качество услуг учреждения определяется по следующим критериям:

№	Критерий	Показатели
1.	Объем предоставленных культурных услуг населению	Количество проведенных культурно-досуговых мероприятий. Число посещений культурно-досуговых мероприятий.
2.	Качество методического обеспечения процессов, происходящих в культурно-досуговой сфере	Охват обучающихся на семинарах, стажировках, мастер-классах по отношению к общему количеству специалистов культурно-досуговой сферы.
3.	Качество управления персоналом	Укомплектованность специалистами с высшим специальным образованием. Соотношение специалистов с высшим специальным образованием к общему количеству работающих должно быть не менее 80%. Средний разряд сотрудника учреждения в соответствии с Единой тарифной сеткой по оплате труда не ниже 10 разряда.
4.	Прозрачность и доступность информации о работе учреждения	Наличие Интернет-сайта. Ежегодный отчет о деятельности учреждения перед населением в форме творческого отчета, а также в печатной, электронной или устной форме. Количество публикаций в СМИ в год. Выпуск специальных изданий о деятельности учреждения.