



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА СЕРПУХОВ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

Советская ул., д. 88, г. Серпухов,
Московская область, 142203

Тел.: 8 (4967) 39-56-38,
E-mail: serpculture@mail.ru

ПРИКАЗ

25.09.2019 № 132

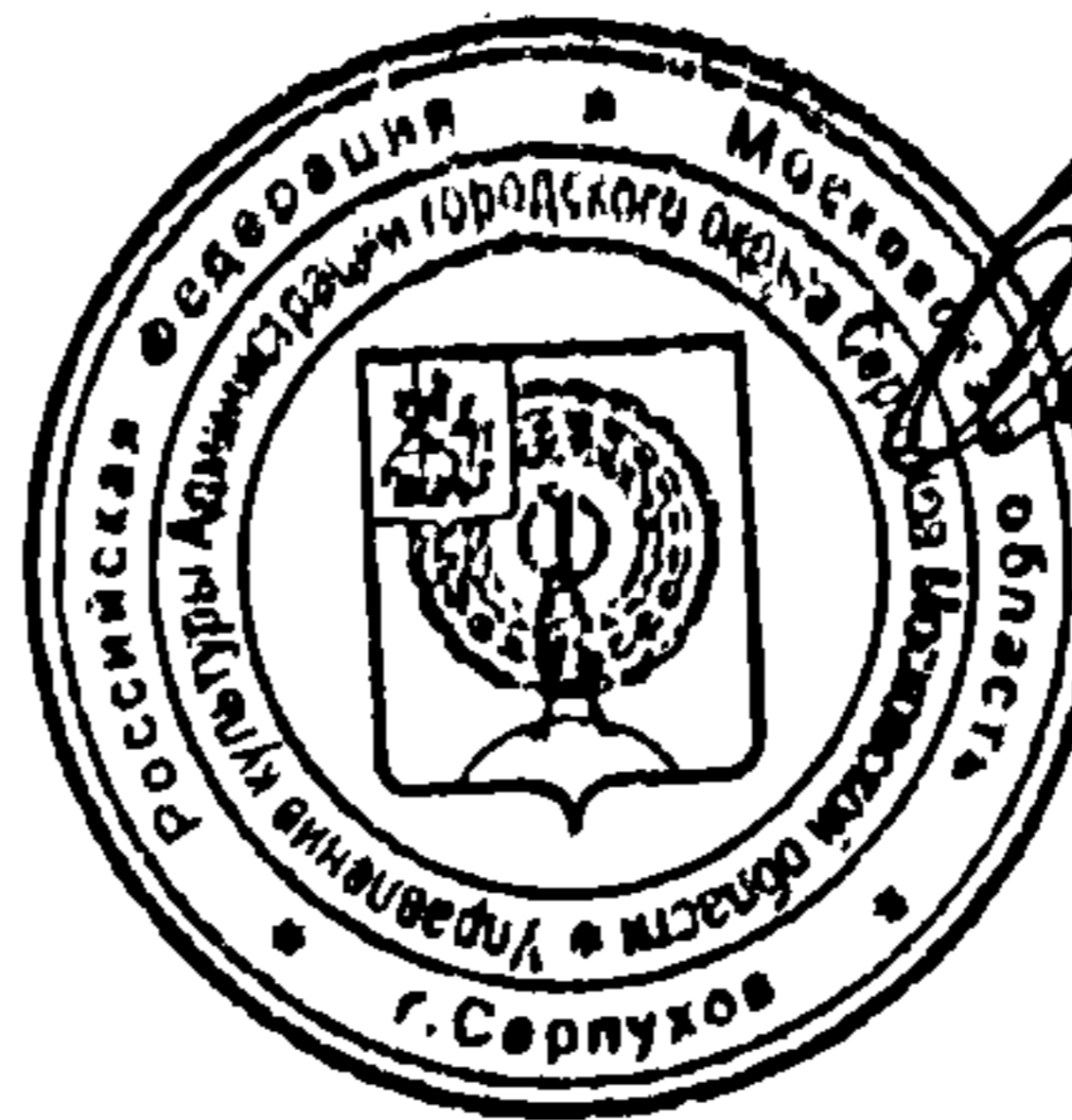
Об утверждении порядка оказания муниципальных услуг: организация культурно-массовых мероприятий; развитие творческих коллективов, сохранение и развитие народной традиционной культуры, художественного творчества муниципальными учреждениями культурно-досугового типа.

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить порядок оказания муниципальных услуг: организация культурно-массовых мероприятий; развитие творческих коллективов, сохранение и развитие народной традиционной культуры, художественного творчества муниципальными учреждениями культурно-досугового типа (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления



Е.В.Котова

Утвержден
приказом начальника Управления
культуры Администрации
городского округа Серпухов
Московской области

от 25.09.19 № 132

ПОРЯДОК
оказания муниципальных услуг:
организация культурно-массовых мероприятий;
развитие творческих коллективов,
сохранение и развитие народной традиционной культуры,
художественного творчества
муниципальными учреждениями культурно-досугового типа

1. Сведения об услуге.

1.1. Наименование услуги: организация культурно-массовых мероприятий; развитие творческих коллективов, сохранение и развитие народной традиционной культуры, художественного творчества.

1.2. Формы оказания услуги:

- в стационарных условиях – непосредственно в помещениях учреждения;
- вне стационара – в ходе организации выездных мероприятий учреждения.

1.3. Получатели услуги: дети дошкольного, школьного возраста, молодежь, студенты, трудоспособное население, пенсионеры, ветераны, в т.ч. люди с ограниченными возможностями здоровья (физические и юридические лица).

1.4. Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

1.5. Показателями, характеризующими содержание муниципальной услуги, являются:

- организация и проведение мероприятий;
- организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

1.6. Характеристика услуги.

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

1.6.2. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий подразделяется на:

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

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

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

1.6.2.1. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предусматривает:

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

1.6.3. Результатом оказания услуги по организации культурно-массового мероприятия является удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям получателя услуги.

1.6.4. Услуга по организации деятельности клубных формирований – результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в развитии дарований, освоению и созданию культурных ценностей, получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры и досуга рамках работы клубного формирования.

1.6.4.1. В соответствии с целями деятельности клубные формирования подразделяются на клубные формирования, ориентированные на развитие знаний, умений, навыков, и клубные формирования, ориентированные на совместную организацию досуга в среде единомышленников.

1.6.4.2. Услуга по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества предусматривает:

- организацию систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.д.);
- проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы и т.д.);
- участие в общих программах и акциях учреждения культурно-досугового типа;
- участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.д.

1.6.4.3. Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам предусматривает:

- организацию форм работы, характерных для данного клубного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч и т.д.);
- участие в пропаганде научно-технических знаний, достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности).

1.6.4.4. При оказании услуги учреждение должно обеспечить систематический режим занятий в творческих коллективах, т.е. не менее трех учебных часов (не менее двух раз в неделю) (учебный час - 45 минут).

1.6.4.5. Результатом оказания услуги по организации деятельности клубных формирований является:

- овладение минимумом знаний, умений, навыков в различных областях (культуры, науки, техники, общественной жизни, организации досуга и отдыха и др.);

- умение применять полученные знания и навыки в практической деятельности и повседневной жизни;
- умение использовать свои таланты, воображение, мышление, активность в повседневном социальном поведении;
- умение сочетать различные виды деятельности и применять их во внеклубных мероприятиях;
- приобретение устойчивого интереса к различным видам искусств;
- овладение навыками участия в конкурсах, фестивалях, выставках и др.;
- овладение навыками индивидуальной и коллективной творческой деятельности;
- развитие личностных качеств, необходимых для взаимодействия в творческом коллективе (самодисциплины, выносливости, чувства товарищества и др.);
- формирование гуманистического мировоззрения, гражданского сознания, чувства патриотизма, любви и уважения к литературе и ценностям отечественной культуры.

1.7. Показателем объема оказания услуги является количество посещений (единиц):

- для культурно-массовых мероприятий – число зрителей на мероприятии;
- для деятельности клубных формирований – число учащихся.

1.8. В качестве показателя качества для услуги рекомендуется устанавливать показатель динамики посещений:

- для культурно-массовых мероприятий – прирост количества мероприятий;
- для деятельности клубных формирований – прирост количества учащихся.

2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения при оказании муниципальной услуги.

2.1 Нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание муниципальной услуги:

- конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации органов местного самоуправления в РФ»;
- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- закон от 09.10.1992 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;
- приказ Министерства культуры России от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- иные документы.

2.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- 1) устав учреждения;
- 2) руководства, правила, инструкции, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 4) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством учреждение при оказании услуг, регулируемых настоящим Порядком, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.1 Устав учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность учреждения;
- 3) цели и предмет деятельности учреждения;

- 4) права и обязанности учреждения, его ответственность;
- 5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- 6) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

2.2.2 Основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) распоряжения и приказы Управления культуры Администрации городского округа Серпухов Московской области;

При оказании услуг в учреждении используются следующие инструкции:

- 1) должностные инструкции;
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 5) иные инструкции.

2.2.3. В состав документов, используемых при оказании услуг, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) инвентарные описи основных средств;
- 3) иные эксплуатационные документы.

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

2.3. В учреждение следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

3. Условия размещения и режим работы учреждения для оказания муниципальной услуги.

3.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном здании, территориально доступном для населения. Помещения, в которых оказывается услуга, должны соответствовать требованиям пожарной безопасности.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

3.2. Режим работы учреждения определяется локальными актами учреждения (правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа в праздничные и выходные дни, в соответствии с расписанием занятий клубных формирований учреждения, планом мероприятий учреждения.

3.3. По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

4. Техническое оснащение учреждения в целях оказания муниципальной услуги.

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

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

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

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

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

5. Требования по укомплектованности учреждения кадрами и их квалификации для оказания муниципальной услуги.

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

5.2. Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- 1) художественный персонал;
- 2) административно-управленческий персонал;
- 3) технический персонал.

5.3. Уровень профессиональной компетентности сотрудников учреждения должен соответствовать их должностным обязанностям. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации сотрудников.

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

5.5. Оказание услуг должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением сотрудников к получателям услуг.

6. Основные принципы и требования к оказанию муниципальной услуги.

6.1. Получателями муниципальной услуги являются все граждане (физические лица), проживающие на территории Российской Федерации, независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального происхождения, политических убеждений, отношения к религии, а так же учреждения, организации и другие юридические лица.

6.2. Документы, необходимые для получения муниципальной услуги:

6.2.1. Основанием для оказания услуги по посещению культурно-массового мероприятия потребителю является: приобретенный входной билет (абонемент), документ, в соответствии с действующим законодательством, удостоверяющий право на предоставление льготного посещения учреждения в случае предоставления услуги за плату - для физических лиц; договор - для юридических лиц.

6.2.2. Для получения услуги гражданам необходимо в назначенное время лично явиться к месту проведения культурно-массового мероприятия. Для заключения договора на оказание услуги на возмездной основе необходимо обратиться в учреждение в рабочее время.

6.2.3. Предоставление услуги носит массовый характер и не требует от получателя услуги предоставления специальных документов.

6.2.4. Основанием для оказания услуги по организации занятий в клубных формированиях является двусторонний договор, составленный на основе заявления и документа, удостоверяющего личность, для физических лиц старше 14 лет, для физических лиц до 14 лет - родителей или законных представителей. Если получатель услуги гражданин, не достигший возраста 14 лет, то вместе с заявлением о зачислении предьявляется свидетельство о рождении ребёнка.

6.2.5. Зачисление в клубное формирование или самодеятельный коллектив учреждения производится в сентябре, в течение календарного года - при наличии свободных мест в клубных формированиях.

6.2.6. Для оказания услуг льготным категориям граждан необходимо предьявление документа, дающего право на получение льгот.

6.3. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- ненадлежащее оформление заявителем заявления на предоставление муниципальной услуги (не указаны фамилия, имя гражданина, адрес проживания);
- превышение предельной численности наполняемости клубного формирования, установленной санитарно-гигиеническими нормами и правилами пожарной безопасности;
- превышение предельной численности посадочных мест в зрительном зале;
- отсутствие билета (абонемента) на предоставление услуги (в случае предоставления услуги за плату);

- обращение потребителя услуги за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в билете (абонемента, приглашении и т.д.) (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств);

- отсутствие договора - для юридического лица.

- медицинские противопоказания;

- грубейшее однократное нарушение норм поведения, утвержденных локальными актами учреждения;

- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями;

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

- несоблюдение потребителем услуги условий договора, заключенного с учреждением.

6.4. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению или организациям, расположенным вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг.

6.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

6.5.1. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с муниципальным заданием, перспективным планом работы учреждения, месячными планами работы учреждения, календарными планами, расписанием занятий работы клубных, любительских формирований и объединений, творческих коллективов.

7. Информирование о получении услуги.

7.1. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайте учреждения в сети Интернет;

- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

7.2. Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

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

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

7.3. Учреждение должно своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

8. Ответственность получателя услуг.

8.1. Получатель услуги, обязан соблюдать нормы поведения, утвержденные локальными актами учреждения, при получении муниципальной услуги, предоставляемой учреждением.

8.2. Получатель услуги, причинивший учреждению ущерб, компенсирует его в порядке, установленном действующим законодательством.

9. Контроль за учреждением по соблюдению настоящего Порядка.

9.1. Контроль за соблюдением требований к услуге может быть внутренним и внешним.

9.1.1. Внутренний контроль проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

9.1.2. Внешний контроль проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному порядку, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;

- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;

- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

9.2. Жалобы на нарушение настоящего Порядка получателями услуг могут направляться директору учреждения. Жалобы и заявления на предоставление услуг с нарушением настоящего порядка подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

10. Ответственность за качество оказания услуги

10.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуг, непрерывное повышение качества услуг.

10.2. Руководитель учреждения, а также ответственные исполнители несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Порядка и определяют основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

10.3. Руководитель учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Порядка до всех сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего предоставление услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса получения услуг в соответствии с требованиями Порядка;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Порядка.