

УТВЕРЖДЁН

приказом Комитета по культуре
Администрации Одинцовского
городского округа Московской области
от 01.12 2021г. № 188

**СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ
УСЛУГИ «ПОКАЗ (ОРГАНИЗАЦИЯ ПОКАЗА) КОНЦЕРТНЫХ
ПРОГРАММ»**

I. Область применения

1.1. Стандарт предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) концертных программ» (далее – Стандарт) устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальной услуги по показу и организации показа концертных программ (далее – услуга), перечень ресурсов, необходимых для ее предоставления, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

1.2. Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению муниципальными автономными и бюджетными учреждениями культуры культурно-досугового и клубного типа (далее – учреждения культуры), подведомственными Комитету по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области, и носит рекомендательный характер.

1.3. Требования Стандарта подлежат соблюдению учреждениями культуры при выполнении муниципального задания, обеспеченного бюджетным финансированием, а также при оказании услуги за счет средств физических или юридических лиц по договору (муниципальному контракту) об оказании платной услуги.

1.3. Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги «Показ (организация показа) концертных программ» учреждениями культуры осуществляет Комитет по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – Комитет), расположенный по адресу: 143002, Россия, Московская область, г. Одинцово, ул. Молодежная, дом 36А, справочные телефоны: справочные телефоны: 8 495 181 90 00 доб. 4515 (приёмная Комитета), 8 495 181 90 00 доб. 4511 (заместитель председателя Комитета – начальник отдела культуры и дополнительного образования), электронный адрес: sov26@mail.ru.

1.4. Комитет является разработчиком Стандарта, отраслевым органом Администрации Одинцовского городского округа Московской области, осуществляющим управление сферой культуры в Одинцовского городского

округа Московской области (далее – Одинцовский городской округ), а также отдельные функции и полномочия Учредителя в отношении учреждений культуры.

1.5. Основные цели применения Стандарта:

1) Повышение степени удовлетворенности потребителей услуги за счет повышения качества оказания муниципальной услуги.

2) Повышение эффективности деятельности Комитета, учреждений культуры, оказывающих услугу, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны потребителей услуги.

3) Определение необходимых для соблюдения стандарта качества услуги объемов финансового обеспечения учреждений культуры, оказывающих услугу.

II. Правовые основания оказания услуги

2.1. Правовыми основаниями предоставления услуги являются:

Конституция Российской Федерации;

Бюджетный кодекс Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Трудовой кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»;

Приказ Министерства культуры РФ от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности;

Методические рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры, утвержденные Министерством культуры Российской Федерации 29.04.2016;

Закон Московской области от 22.07.2013 № 81/2013-ОЗ «О государственной политике в сфере культуры в Московской области»;

Устав муниципального образования «Одинцовский городской округ Московской области»;

Постановление Администрации Одинцовского городского округа от 19.12.2019 № 2067 «Об утверждении Порядка формирования и мониторинга выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), Порядка финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ)»;

Положение о Комитете, утвержденное решением Совета депутатов Одинцовского городского округа Московской области от 04.07.2019 № 5/6.

2.2. В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты и классификаторы:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей.

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п.4.3).

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

III. Термины и определения

3.1. В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также определения терминов, принятые концепцией управления качеством в сфере культуры.

1) Показ (организация показа) концертных программ - публичное исполнение и (или) показ музыкальных произведений зрителям в соответствии со сценарием, программой концерта с помощью различных форм музыкального сценического или камерного искусства.

2) Организация показа концертных программ – подготовительные действия для обеспечения показа концертных программ.

Услуга по показу концертных программ: результат непосредственного взаимодействия исполнителя со зрителями - потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве.

3) Результат услуги - результат деятельности учреждения культуры, удовлетворяющий соответствующую потребность потребителя услуги.

4) Процесс предоставления услуги - совокупность действий, выполняемых учреждением культуры при непосредственном контакте с потребителем услуги при реализации результата услуги с помощью различных форм сценического искусства.

5) Показатель качества услуги - количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить культурные потребности потребителя данной услуги.

6) Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества (процесса предоставления услуги).

7) Оценка качества услуги (процесса предоставления услуги): количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса предоставления услуги) установленным требованиям.

8) Потребителями услуг, оказываемых учреждениями культуры, являются физические лица.

9) Исполнитель - учреждение культуры, предоставляющее услуги по показу (организации показа) концертных программ).

10) Место предоставления услуги - помещения, здания, сооружения, принадлежащие учреждению культуры на праве оперативного управления или ином праве, включая прилегающую территорию, предназначенные (в том числе временно) для предоставления услуги.

IV. Характеристика услуги

4.1. Целями оказания услуги по показу (организации показа) являются:

- удовлетворение духовных потребностей населения в музыкальном сценическом и камерном искусстве;
- формирование духовной культуры населения;
- развитие музыкальных исполнительских жанров как видов искусства и социальных институтов;
- пропаганда лучших образцов отечественной и мировой культуры, академической музыки, достижений музыкальной исполнительской культуры русского и зарубежного искусства;
- сохранение и развитие общемировых и национальных культурных ценностей, приобщение к ним зрительской аудитории;
- создание условий для свободного доступа граждан России к культурным ценностям;
- создание условий для роста профессионального мастерства и преемственности артистической, исполнительской школы.

4.2. Содержание услуги.

Услуга по показу спектаклей (организации показа) концертных программ – результат непосредственного взаимодействия исполнителя со зрителем – потребителем услуги, в ходе которого потребителю услуги предоставлена комфортная возможность воспользоваться плодами творческой деятельности исполнителя для удовлетворения собственных культурных, эстетических, духовных потребностей.

Процесс предоставления услуги включает в себя следующие этапы:

I. Организация показа концертных программ:

- 1) подготовка методических, музыкальных и сценарных материалов;
- 2) репетиционная работа, включая генеральную репетицию (прогон);
- 3) изготовление и приобретение музыкальных инструментов, нотного материала, декораций, реквизита, бутафории, сценических костюмов и обуви;
- 4) распространение информации о показе концертной программы;
- 5) реализация билетов (абонементов), рассылка приглашений;
- 6) подготовка сцены, репетиционных и других служебных помещений, оборудования и аппаратуры к показу;

7) подготовка помещений учреждения-исполнителя (гардероба, санитарно-гигиенических комнат, холлов, других помещений, зрительного зала к приёму и размещению зрителей;

8) встреча и размещение получателей услуги (в стационарных условиях).

II. Показ концертной программы.

III. Заключительный этап:

- 1) Складирование музыкальных инструментов, декораций, реквизита, бутафории, сценических костюмов и обуви в отведенных местах;
- 2) Уборка помещений (территории), используемых для оказания услуги.

4.3. Услуга, оказываемая учреждениями культуры, предоставляется следующими способами:

- на стационаре (в зданиях, помещениях, принадлежащих учреждению культуры на праве оперативного управления или ином праве, на территории учреждения культуры (вне здания, помещения);

- в выездном режиме (в границах Одинцовского городского округа);

- на гастролях (в Московской области, в России, в других странах);

- он-лайн с использованием информационно-цифровых технологий: в режиме реального времени или в записи;

- участие в региональных, межрегиональных, всероссийских, международных фестивалях и конкурсах.

4.4. Содержание услуги по показу концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

1) совместный концерт оркестра и солистов на стационаре;

2) совместный концерт оркестра и солистов на выезде;

3) совместный концерт оркестра и солистов на гастролях;

4) концерт оркестра (большой состав) на стационаре;

5) концерт оркестра (большой состав) на выезде;

6) концерт оркестра (большой состав) на гастролях;

7) сборный концерт на стационаре;

8) сборный концерт на выезде;

9) сборный концерт на гастролях;

10) концерт камерного ансамбля (малого состава) на стационаре;

14) концерт камерного ансамбля (малого состава) на выезде;

15) концерт камерного ансамбля (малого состава) на гастролях;

16) концерт камерного ансамбля (малого состава) и солистов на стационаре;

17) концерт камерного ансамбля (малого состава) и солистов на выезде;

18) концерт камерного ансамбля (малого состава) и солистов на гастролях;

19) сольный концерт на стационаре;

20) сольный концерт на выезде;

21) сольный концерт на гастролях;

22) концерт танцевально-хореографического коллектива на стационаре;

23) концерт танцевально-хореографического коллектива на выезде;

24) концерт танцевально-хореографического коллектива на гастролях.

4.5. По форме оказания услуги выделяют:

1) Большая форма (концерт из двух и более отделений).

2) Малая форма (камерный концерт).

4.6 Показатель объема услуги на стационаре: число зрителей, единица измерения – человек.

4.7. Показатель качества услуги на стационаре: количество концертов с участием штатных коллективов. Единица измерения – единица.

4.8. Потребителями услуги, оказываемой исполнителем, являются физические лица.

Услуга предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, специальных нормативных правовых актов и стандартов.

4.8. Основанием для оказания услуги потребителю является:

свободный вход;
приобретенный входной билет (абонемент), в том числе в электронном виде;
приглашение;
документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения учреждения культуры и оказания услуги;

4.9. Основаниями для отказа в получении услуги являются:

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

- отсутствие входного билета (абонемента), приглашения или нарушение сроков оплаты услуги;

- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые не осуществляется предоставление услуги либо учреждение культуры закрыто для посещения;

- если потребитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения культуры, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению концертных программ не допускаются.

4.7. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в учреждении культуры (на территории), в/на которых осуществляется предоставление услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения культуры, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

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

4.10. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.11. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения культуры.

4.12. Перечень направлений по организации деятельности учреждений культуры по оказанию услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы услуг, вида учреждения (в соответствии с уставом исполнителя).

V. Общие требования к услуге

5.1. С учетом условий оказания услуги исполнителем общие требования к услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения - исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2. Соответствие услуги целевому назначению.

Услуга, оказываемая исполнителем, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на 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.

5.3. Требования к процессу и (или) результату оказания услуги:

- 1) дата и время начала концерта должны быть объявлены учреждением культуры не позднее 30 дней до показа концертной программы. Продажа билетов должна начинаться не позднее 10 дней до показа концертной ;
- 2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 45 минут до начала концертной программы;
- 3) концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;
- 4) продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей и программой концерта;

5) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;

6) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

7) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

8) общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;

9) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

10) концертный сезон учреждения культуры открывается, как правило, в сентябре, осуществляется в течение года;

11) начало и окончание концертного сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала концертного сезона, изменение срока завершения концертного сезона осуществляется по решению Комитета по культуре.

5.4. Требования к зданию и месту оказания услуги.

Учреждения культуры размещаются с учетом их максимальной пространственной доступности (при предоставлении услуги на стационарной площадке).

Обозримость и доступность учреждения для жителей и приезжих граждан достигается при наличии таких элементов, как:

- свободные подходы к учреждению и чистота прилегающей территории;
- видимое и легкоузнаваемое наименование учреждения культуры;
- подъезд для транспорта, в том числе для санитарных и пожарных машин.

Учреждение культуры должно быть размещено в специально предназначенном здании (помещении).

Здание (помещение) должно быть оснащено:

- источниками естественного и искусственного освещения (обеспечивающими выполнение санитарных требований к естественному освещению зданий учреждений социального обслуживания граждан и искусственному освещению помещений зданий социального обслуживания граждан);

- системами отопления и вентиляции (обеспечивающими выполнение санитарных требований к микроклимату и эксплуатации зданий учреждений социального обслуживания граждан);

- противопожарными и охранными системами и оборудованием;
- телефонной связью.

Прилегающая к зданию учреждения культуры территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание.

Учреждение культуры должно быть обеспечено помещениями для обслуживания пользователей услуг, служебными, санитарно-бытовыми и

административно-хозяйственными помещениями, укомплектовано необходимой мебелью.

По размерам и состоянию помещение учреждения культуры должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).

При организации и предоставлении услуги учреждение культуры должно обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (дополнительно могут быть размещены точки общественного питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

5.5. Социальная адресность услуги.

Социальная адресность услуги, оказываемой исполнителем, включает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в том числе детей, людей с ограниченными возможностями здоровья);

- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала и содержание оказываемой услуги;

- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

5.6. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки общественного питания, торговли тематической, сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

5.7. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников учреждения культуры.

5.8. Точность и своевременность предоставления услуги.

Оказываемая услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения культуры, времени показа спектакля (театральной постановки), обозначенного в афише, анонсе, на официальном сайте учреждения культуры, билете (абонементе), приглашении.

Объявленная концертная программа должна быть проведена независимо от количества присутствующих зрителей.

Замена концертной программы или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

5.9. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителей месте, , афишах, анонсах, на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ, социальных сетях и др.

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

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

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (место нахождения), адрес официального сайта в сети «Интернет» 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.

В помещении учреждения культуры на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;
- структура и органы управления учреждения;
- копия устава учреждения;
- дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

5.10. Критерии оценки качества услуги:

- 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 населения).

Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги:

- 1) Количество пользователей – изменение показателя в сторону увеличения (или уменьшения) не более чем на 10% по сравнению с показателем за предыдущий период.
- 2) Отсутствие обоснованных жалоб на качество оказываемой услуги – 0 единиц.

Основой оценки качества оказания услуги является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждения культуры о качестве и доступности оказанной услуги.

5.11. Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководитель учреждения культуры, его заместители по направлениям деятельности или по приказу руководителя специально уполномоченное структурное подразделение учреждения, должностное лицо в учреждении либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта).

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);
- 2) плановый контроль. В этом случае объектами контроля являются процедуры управления оказанием услуги, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в лице Комитета в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением культуры услуги и ее соответствия данному Стандарту, 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 учреждений культуры, принятым в Одинцовском городском округе;

- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации и Московской области.

Комитет (председатель, заместитель председателя Комитета, начальники отделов Комитета, специалисты отделов Комитета) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения культуры в части соблюдения качества услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений граждан в Комитет по вопросу оказания услуги учреждениями культуры, проведения по фактам обращений служебных проверок и иных контрольных мероприятий с привлечением соответствующих специалистов, анализ и устранение причин выявленных нарушений;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб учреждения культуры по факту принятия Комитетом мер на основании обращений граждан.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом ежеквартально, внеплановые - по мере поступления жалоб и иных обращений граждан по вопросам оказания муниципальной услуги.

5.12. Подача, регистрация и рассмотрение обращений граждан по вопросам оказания услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан».

Жалобы и иные обращения граждан по вопросам нарушения учреждениями культуры настоящего Стандарта и другим вопросам оказания услуги могут направляться гражданами как непосредственно в учреждение культуры, так и в Комитет.

Жалобы и иные обращения по вопросам оказания услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от адресата поступления.

Обращения граждан по вопросам оказания услуги, в том числе нарушения настоящего Стандарта, должны быть рассмотрены руководителем учреждения культуры либо председателем Комитета в тридцатидневный срок со дня регистрации их поступления и заявителю дан письменный ответ о результате рассмотрения и принятых мерах.

5.13. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги либо иного нарушения Стандарта руководитель учреждения культуры привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.14. Учреждение культуры проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

5.15. Руководитель учреждения культуры несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

5.16. Приказом руководителя учреждения культуры должны быть назначены ответственные лица в учреждении культуры за качественное оказание услуги потребителям в соответствии с настоящим Стандартом.

5.17. Руководитель учреждения культуры обязан:

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

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего оказание услуги и контроль качества её оказания;

3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения культуры в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

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

Заместитель председателя Комитета
- начальник отдела культуры
и дополнительного образования

Л.Ф. Захарова