****

**БАЗОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ**

**к качеству предоставления муниципальной работы**

**« Организация мероприятий»**

**в культурно-досуговых учреждениях Пошехонского МР.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п |  Структура | Пояснения |
| *1* |  *2* |  *3* |
| 1. | Общие положения |  |
| 1.1 | Наименование муниципальной работы  | « Организация мероприятий» |
| 1.2 | Содержание работы | «Народные гуляния, праздники, торжественные мероприятия, памятные даты», фестивали |
| 1.2 | Получатели муниципальной работы  | Население Пошехонского МР, гости района. |
| 2. | Нормативно – правовое регулирование предоставления муниципальной работы  | -Конституция Российской Федерации»-Гражданский кодекс Российской Федерации-Бюджетный кодекс Российской Федерации-Налоговый кодекс Российской Федерации-Закон РФ от 27.12.1991 года № 2124-1 « О средствах массовой информации»-Закон РФ от 7 .02.1992 г. № 2300-1 « О защите прав потребителей»- Закон РФ от 09.10.1992 г.№ 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»- Федеральный закон от 24.11.1995 года № 181-ФЗ « О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»-Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ « Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»-Федеральный закон от21.07.2005 г. № 94 «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»- Постановление правительства РФ от 08.12.2005 г. № 740 «О федеральной целевой программе « Культура России 2006-2011 годы»-Постановление правительства Российской Федерации от 26.06.1995 г.№ 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»-Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736 « О введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»-Постановление Губернатора области от 04.02.2005 г. № 71 « О совершенствовании системы премирования за достижения в области культуры»- Устав МУК «Меж», Устав МУК ЦСиРК Пощехонского МР  |
| 3. | Состав муниципальной работы  | Муниципальная работа включает в себя:- проведение праздников,народные гуляния, торжественные мероприятия, знаменательные даты- создание концертных программ собственных коллективов и исполнителей-подготовка, организация и проведениеразличных мероприятий- выполнение социально –культурных заказов учредителя-предоставление сценических площадок, светового и звукового оборудования другим учреждениям сферы культуры и образования. -организацию и проведение творческих мероприятий: массовых праздников, фестивалей, конкурсов, просветительных мероприятий (мастер- класс, экскурсии, лекции), творческих вечеров, выставок, юбилеев, встреч, культурных акций, интерактивных программ. |
| 4. | Показатели качества предоставления муниципальной работы  |
| 4.1 | Требования к организации предоставления муниципальной услуги |  |
| 4.1.1 | Требования к месту расположения зданий |  Здание поставщика муниципальной работы располагается с учётом доступности для получения муниципальной работы в центральной части населённого пункта вблизи транспортных сообщений |
| 4.1.2. | Требования к зданиям и сооружениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги | Учреждения поставщика муниципальной услуги должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных для выполнения уставной деятельности зданиях и помещениях, соответствующих СНиП и ведомственным строительным нормам. Здания должны представлять собой активный композиционный элемент пространственного построения населённого пункта. Земельные участки зданий поставщиков муниципальной услуги должны быть удалены от промышленных предприятий на расстоянии , предусмотренным санитарными нормами. |
| 4.1.3 | Требования к помещениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги(работы) | Размеры площадей помещений определяются с учётом их функционального назначения на основе принятых нормативов: СНиП 02.08.02 -89 « Общественные здания и сооружения», СНиП 02.04.05-91 «Отопление , вентиляция и кондиционирование» , СНиП 21-01-97 « Пожарная безопасность зданий и сооружений», Правила устройства электроустановок (ПУЭ), Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (ВППБ 13-01-94)Помещения поставщика муниципальной услуги (работы)распределяются на следующие функциональные зоны: сцена, зрительный зал, зона приема зрителей (Подсобные помещения), туалетные комнаты, репетиционные помещения , , служебные кабинеты, костюмерные, технические помещения, складские помещения.По размерам и состоянию помещения поставщика муниципальной услуги должны отвечать требованиям санитарных норм и правил безопасности труда, правил пожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и получателей муниципальной услуги, а также на качество предоставляемых услуг ( повышенная температура, шум, загрязнённость, вибрация).Все помещения должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, в обязательном порядке – указателем « выход» |
| 4.1.4 | Требования к материально- техническому обеспечению | Материально- техническое оснащение учреждений культурно – досуговой деятельности должен включать:-специальное оборудование : звуковое, световое, музыкальные инструменты, аппаратура, приборы , оснащение , отвечающее требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающее качество предоставляемых услуг- рабочее оборудование : мебель для сотрудников, компьютеры , принтеры, телефоны, звукозаписывающее оборудование-средства копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры- все приборы должны содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.Неисправное специальное оборудование должны быть сняты с эксплуатации, заменены и отремонтированы, непригодные к ремонту – списаны. |
| 4.1.5 | Требования к персоналу | Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учётом объёмов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждениях подобного типа, а также выделяемых бюджетных ассигнований.Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию , профессиональную подготовку , обладать знаниями и опытом , необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком профессиональном уровне, обучением на курсах повышения квалификации не реже 1 раза в пять лет.У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке,должны обладать деловыми качествами ,чувством ответственности, вежливым и терпеливым отношением к получателям услуги. |
| 4.2 | Требования к процессу предоставления муниципальной услуги |  |
| 4.2.1. | Организация мероприятий | Подготовка и организация мероприятий, выбор тематики, подбор исполнителей, заключение договоров с приглашенными коллективами, составление концертной программы к знаменательным и памятным датам, написание сценария к массовым гуляниям, музыкальное оформление , проведение репетиций.Организация и показ концертов, игровых программ, вечеров. Проведение репетиций текущего репертуара, обеспечение технического сопровождения концерта ,вечера , массового мероприятия, обеспечение техники безопасности при проведении мероприятия.Организация и проведение рекламных мероприятий по привлечению населения на мероприятия поставщика муниципальной услуги- Организация и показ концертов , других программ на выездных площадках Пошехонского МР, доставка сотрудников поставщика муниципальной услуги.-Репертуар учреждений должен быть разнообразным, с учётом потребностей целевых зрительских аудиторий- Концерты и мероприятия для детей и юношества должны составлять не менее 20 процентов. |
| 4.2.2 | Организация и проведение творческих мероприятий | Организация и проведение творческих мероприятий включает в себя:-организацию и проведение праздничных мероприятий : конкурсов, концертов, фестивалей, экскурсий , мастер-класс, концертно – просветительных мероприятий, народных гуляний, знаменательных датОказание услуги производиться поставщиками муниципальной услуги на основании утвержденного перечня оказываемых услугОрганизация праздничных мероприятий , знаменательных дат осуществляется в соответствии с концепцией праздника или другого мероприятия по согласованию с заказчиком и разработанной программой мероприятияИные формы работы и услуг осуществляются учреждениями в соответствии с утвержденным порядком предоставления муниципальной услуги |
| 4.3 | Требования к результату оказания муниципальной услуги | Результаты в соответствии с муниципальным заданием учреждений. |
| 5. | Порядок оказания муниципальной услуги | Состояние информации об учреждениях и оказываемых ими муниципальных услугах должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 « О защите прав потребителей»Информация об оказываемых муниципальных услугах должна размещаться непосредственно в помещениях учреждения, а также должна доводиться до получателя с помощью средств массовой информацииСтенды (вывески) , содержащие информацию о графике(режиме) работы учреждения должны размещаться при входе в учреждениеВ общедоступной зоне в учреждении должна размещаться следующая информация:- наименование учреждения и режим работы,-сведения об учредителе, полный перечень оказываемых услуг,-порядок предоставления услуг, продажи билетов,-календарный план проведения мероприятий,- контактная информация о руководстве поставщика муниципальной услуги с указанием Ф,И,О. , должность, № телефона , времени и месте приёма посетителей.-информация о способах доведения получателями муниципальной услуги своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения.Поставщиками муниципальной услуги являются следующие муниципальные учреждения : МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр», МУК « Центр сохранения и развития культуры».Предоставление муниципальной работы оказывается на основании волеизъявления пользователя, либо его законного представителя ( для несовершеннолетних) путем предоставления приглашенияРабота является бесплатной.Учреждение должно быть открыто для посетителей не менее 5 дней в неделю, мероприятия для детей должны проводитьсяв утренние и дневные часы , для взрослого населения до 22 часов.Продолжительность мероприятий для детей не менее 30 минут, для взрослого населения не менее 60 минут.Основанием отказа в предоставлении муниципальной услуги являются: установленные возрастные ограничения, нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного или наркотического опьянения либо в социально-неадекватном состоянии ( агрессивность, враждебность и т.д.) В случае ненадлежащего предоставления муниципальной услуги получатель вправе высказать свои претензии руководству учреждения или учредителю в устной или в письменной форме. Контактная информация о руководстве учреждения должны находиться в общедоступной зоне в учреждении , либо переданы в устной форме поставщикам муниципальной услугиПолучатель муниципальной услуги может обжаловать действия ( бездействия поставщика муниципальной услуги путём обращения - к руководителю учреждения, являющимся поставщиком муниципальной услуги,- в Администрацию Пошехонского МР- судПолучатель муниципальной услуги имеет право:- на получение достоверной информации об услугах, оказываемых учреждением- на качественное и своевременное получение услуги- на отказ от получения услуги с возмещением понесённых расходов в порядке и на условиях действующего законодательства Российской Федерации- на обжалование действия ( бездействия) поставщика услугиПоставщик муниципальной услуги имеет право:- определять категории потребителей муниципальной услуги на льготной основе- отказать потребителю в получении муниципальной услуги по соответствующим основаниям. |
| 6 | Порядок контроля за соблюдением базовых требований к качеству предоставления муниципальной услуги | Контроль за соответствием качества оказанной муниципальной услуги утвержденным показателям качества осуществляется путем проведения учредителем ( Администрация Пошехонского МР в лице Отдела по делам культуры, молодежи, спорта и туризма) проверок поставщика муниципальной услуги на основе ежегодно составленных планов или на основании поступивших жалоб на качество предоставляемой муниципальной услуги. Основной целью проверки является контроль за исполнением требований разделов 3-5 настоящих базовых требований.Проверка проводиться не реже 1 раз в год по месту фактического оказания муниципальной услуги в установленные для проверяемого учреждения рабочие часы и дни.Проверка проводится на основании приказа начальника Отдела . В приказе о проведении проверки указывается:- наименование органа, осуществляющего проверку-Ф.И.О. , должность проверяющего- наименование учреждения, Ф.И.О руководителя учреждения, проверка которого проводится.-правовые основания проведения проверки , в том числе подлежащие проверке обязательные требования - цели, задачи, предмет проверки- сроки проведения проверки и перечень мероприятий по контролю , необходимых для достижения целей и задач проведения проверки- перечень документов, предоставление которых учреждением необходимо для достижения целей и задач-дата начала и окончания проведения проверкиПроверка проводиться с предварительным уведомлением проверяемого учреждения.- о проведении проверки учреждение уведомляется не позднее трех рабочих дней посредством направления копии Приказа - о проведении проверки по жалобе учреждение уведомляется не менее чем за 24 часа до её проведения. Проверка проводится должностным лицом на основании предъявленного приказа или служебного удостоверенияВ период проведения проверки должностное лицо не вправе:- проверять выполнение требований, не относящихся к его полномочиям-осуществлять проверку в отсутствие руководителя учреждения- требовать документы и информацию , если они не являются объектом проверки, а также изымать оригиналы- распространять информацию, полученную в результате проверкипревышать установленные сроки проверки- осуществлять выдачу предписаний и предложений о проведении за их счёт мероприятий по контролюВ период проведения проверки должностное лицо в праве:- в рабочие часы и дни посещать территорию проверяемого учреждения- требовать от руководителя его присутствия в период проверки и отвечать на поставленные вопросы по ходу проверки, предоставления необходимых документов , устные разъяснения, справки, письменные объяснения- требовать от руководителя оригиналы документов или их копии, делать копии с документов, относящихся к предмету проверкиВ период осуществления проверки должностное лицо обязано:- своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений показателей качества- соблюдать законодательство РФ, права и законные интересы проверяемого учреждения- не препятствовать осуществлению деятельности проверяемого учреждения- обеспечит сохранность и возврат оригиналов документов- осуществлять запись проведённой проверки в журнале учёта проверок- составлять акт по результатам проверки- ознакомить руководителя проверяемого учреждения с актом проверки , где указывается дата, место, время составления , наименование органа, осуществляющего проверку, дата и время проверки , ф.и.о. и должность проводимого проверку , наименование проверяемого учреждения , а также фамилия, имя , отчество , должность руководителя учреждения, время продолжительности проверки, место проведения, сведения о результатов проверки-сведения об ознакомлении с результатами проверки , отказе с ознакомлением, подписи должностного лица , проводивших проверкуАкт оформляется в 2 экземплярах. Один направляется руководителю учреждения, в отношении которого проводилась проверка, другой у Учредителя.  |

**Базовые требования к качеству выполнения муниципальной работы «Организация мероприятий».**

**1.Наименование работы :** **«Организация мероприятий».**

**2**.**Содержание работы : «Конференции, семинары»**

а) организация и проведение учебных и семинарских занятий, тренингов, мастер-классов, деловых игр, творческих встреч и научно-практических конференций для руководителей и специалистов учреждений культуры;

б) организация методической и практической помощи в разработке и составлении сценариев, буклетов, приглашений и афиш.

**3.Работа по организации и проведению конференций семинаров является бесплатной.**

**4.Получатель услуги**: руководители и специалисты учреждений культуры Пошехонского муниципального района.

**5.Показатели качества работы:**

-количество разработанных документов;

-количество проведенных консультаций.

**6.Нормативные документы, регламентирующие деятельность учреждения**:

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

1) устав учреждения;

2)  правила, инструкции, методики, положения;

3)  эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере предоставления услуги;

5) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

Основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения, предоставляющего данную услугу, является Устав учреждения.

Правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка учреждения;

2) трудовой коллективный договор;

3)  штатное расписание;

4)  график работы сотрудников;

5) распоряжения и постановления главы Пошехонского муниципального района.

При оказании услуги в учреждении используются следующие инструкции и правила:

1)  инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);

2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении.

5) инструкция действий при получении анонимного телефонного сообщения об угрозе взрыва, заложенном взрывчатом устройстве, поджоге и иных действиях, способных повлечь тяжкие последствия;

6) инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;

7) инструкция по делопроизводству в учреждении.

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

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

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

В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

**7. Требования к качеству муниципальной услуги.**

Здание, в котором располагается учреждение, должно быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте, снабжено системой простых и понятных указателей.

Помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Учреждение должно иметь в своем распоряжении специализированную технику, канцелярские товары, бланочную продукцию, расходные материалы для множительной техники, оборудование, отвечающее требованиям технических условий в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и предоставления услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать установленных инструкциями по его эксплуатации сроков службы.

**8. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.**

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

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

1) административно-управленческий персонал;

2) специалисты;

3) технические работники.

Уровень профессиональной компетентности специалистов должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня их квалификации.

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

На работу специалистов принимаются лица, имеющие необходимую профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Руководящие работники и специалисты учреждения один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию.

**9. Требования к режиму работы учреждения.**

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

В исключительных случаях (проведение дополнительных мероприятий) по письменному распоряжению администрации учреждения, согласованному с отделом по делам культуры, молодежи, спорта и туризма администрации Пошехонского муниципального района, допускается изменение установленного режима.

**10. Требования к технологии оказания услуги**

Согласно содержанию услуга включает в себя:

1) обеспечение единого организационно-методического руководства учреждениями культуры района, оказание им практической помощи по совершенствованию работы;

2) проведение учебных и семинарских занятий, методических объединений, мастер-классов, деловых игр, творческих встреч и научно-практических конференций по повышению профессионального уровня и квалификации работников культуры;

3) оказание муниципальным учреждениям культуры консультативной и практической помощи в подготовке планово-отчетной документации, проведении мероприятий ;

5) оказание методической и практической помощи в разработке и составлении сценариев, буклетов, приглашений и афиш.

**11. Информационное сопровождение выполнения муниципальной работы**.

Информация о работе учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна работникам учреждений культуры района и администрациям городских и сельских поселений Пошехонского муниципального района.. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

Информирование осуществляется посредством:

1)  публикации в средствах массовой информации;

2)  публикации информации об учреждении, о предоставляемых услугах в сети Интернет на официальном сайте администрации Пошехонского муниципального района, сайта учреждения;

3)  информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций.

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

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

**12. Контроль за деятельностью учреждения**:

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль:

а) контроль мероприятий (контроль по определенной теме или направлению деятельности учреждения);

б) итоговый (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются, и в случае, если вина доказана, сотрудник привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом по делам культуры, молодежи, спорта и туризма администрации Пошехонского муниципального района ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Жалобы получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, так и в отдел по делам культуры , молодежи, спорта и туризма администрации Пошехонского муниципального района.

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

Жалобы на предоставление услуг должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо начальником отдел по делам культуры, молодежи, спорта и туризма администрации Пошехонского муниципального района в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. Жалоба может быть составлена в свободной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги руководитель учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

**13. Ответственность за качество оказания услуги «Конференции , семинары»**

Работа учреждения по предоставлению услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

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

Приказом руководителя учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение базовых требований до всех сотрудников учреждения;

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

3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения ;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги.

**14. Критерии оценки качества услуги по информационно-методическому обеспечению деятельности учреждений культуры.**

Критериями оценки качества 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).

Качественную услугу по информационно-методическому обеспечению деятельности учреждений культуры характеризуют доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления в соответствии с установленными требованиями.