

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МАГНИТОГОРСКА ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.07.2023

№ 7138 - П

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры администрации города Магнитогорска

В соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации города Магнитогорска от 05.12.2022 № 13099-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества», руководствуясь Уставом города Магнитогорска,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:
 - 1) стандарт качества муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ (приложение №1);
 - 2) стандарт качества муниципальной услуги по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (приложение №2);
 - 3) стандарт качества муниципальной услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) (приложение №3);
 - 4) стандарт качества муниципальной работы по созданию спектаклей (приложение №4);
 - 5) стандарт качества муниципальной услуги по показу (организации показа) концертных программ (приложение №5);
 - 6) стандарт качества муниципальной работы по созданию концертов и концертных программ (приложение №6);
 - 7) стандарт качества муниципальной услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (приложение №7);
 - 8) стандарт качества муниципальной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (приложение №8);
 - 9) стандарт качества муниципальной работы по созданию экспозиций (выставок) музеев, организации выездных выставок (приложение №9);

10) стандарт качества муниципальной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (приложение №10);

11) стандарт качества муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (приложение №11);

12) стандарт качества муниципальной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов (приложение №12);

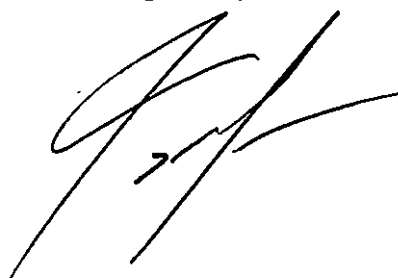
13) стандарт качества муниципальной работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов (приложение №13).

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

3. Службе внешних связей и молодежной политики администрации города Магнитогорска (Беличенко О.С.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации города Магнитогорска.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы города Магнитогорска Ярыгину Л.Г.

Глава города Магнитогорска



С.Н. Бердников

Стандарт качества муниципальной услуги по показу (организации показа) концертных программ

1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги по показу (организации показа) концертных программ (далее - Стандарт качества) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления муниципальной услуги по показу (организации показа) концертных программ.

2. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги по показу (организации показа) концертных программ – Управление культуры администрации города Магнитогорска.

3. Муниципальная услуга по показу (организации показа) концертных программ (далее – муниципальная услуга) предоставляется следующими муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры администрации города Магнитогорска (далее - Учреждения):

1) Муниципальное автономное учреждение культуры «Магнитогорское концертное объединение», 455044, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Карла Маркса, 126, телефон: 8 (3519) 54-09-50;

2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Магнитогорский театр оперы и балета», 455000, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Ленина, 16, телефон: 8 (3519) 22-74-75.

4. Единица измерения муниципальной услуги – процент.

5. Категория получателей муниципальной услуги – физическое лицо не зависимо от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

6. Стандарт качества применяется в сфере культуры.

7. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2) Конституция Российской Федерации;

3) Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

4) Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

5) Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

6) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

7) Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 № 1010 "О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

8) Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 № 1904 "О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

9) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области и муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

2. Требования к предоставлению муниципальной услуги

8. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги:

- 1) содержание муниципальной услуги: показ (организация показа) концертных программ;
- 2) форма предоставления муниципальной услуги – в стационарных условиях и на выезде;
- 3) предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе;
- 4) получение муниципальной услуги строится на основе добровольного выбора получателем муниципальной услуги концертной программы предусмотренной репертуаром Учреждений.

Выбор места в зрительном зале производится получателем самостоятельно при условии наличия мест.

9. Порядок предоставления муниципальной услуги:

- 1) получение муниципальной услуги строится на основе добровольного посещения получателем муниципальной услуги Учреждения, осуществляющего показ концертных программ;
- 2) для получения муниципальной услуги жителям и гостям города Магнитогорска необходимо:

- приобрести билет на посещение концертной программы в кассе Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, или иной площадки, на которой будут проходить гастролы и выезды, или иным доступным способом (через сайт; у лица, уполномоченного на распространение билетов). В билете должны быть указаны название концертной программы, цена, дата, время и место ее показа;

- лично явиться на место проведения концертной программы (указанной в билете) и предъявить билет сотруднику, отвечающему за допуск посетителей в Учреждение, оказывающее муниципальную услугу. Предъявить документ, удостоверяющий личность и документ подтверждающий отнесение его к льготной категории посетителей, имеющих право на частичную оплату услуги или бесплатное получение муниципальной услуги;

- муниципальная услуга предоставляется без предъявления каких-либо документов, за исключением льготной категории посетителей, которые должны предъявить документы, подтверждающие отнесение получателя к льготной категории.

Муниципальная услуга предоставляется на основании приобретенного посетителем Учреждения билета (абонемента), или документов, дающих право на вход.

Для отдельных категорий получателей муниципальной услуги предусмотрены льготы. Порядок предоставления льгот при проведении платных мероприятий муниципальными Учреждениями культуры установлен постановлением администрации города Магнитогорска от 13.07.2016 № 8420-П, а также Положениями о порядке предоставления льгот отдельным категориям граждан, установленными локальными нормативными актами в организациях, предоставляющих муниципальную услугу. Стоимость услуги и условия её предоставления устанавливаются исходя из востребованности данной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем Учреждения на основании абзаца 1 статьи 52 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 года № 3612 – I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляются в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3) Действительными считаются билеты на посещение концертной программы, приобретенные в кассе Учреждения, или иной площадки, на которой будут проходить гастролы и выезды, с официального сайта, либо у лиц, уполномоченных на распространение билетов.

10. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено только в случаях:

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

2) создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности получателей муниципальной услуги и нарушения общественного порядка;

3) внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания муниципальной услуги.

Приостановление муниципальной услуги осуществляется до момента устранения причин, препятствующих оказанию муниципальной услуги.

При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации, либо на ее части, Правительство Российской Федерации вправе устанавливать особенности отмены, замены, либо переноса, проводимого Учреждением мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов.

11. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) ограничение Учреждением доступа посетителей в соответствии с Федеральным законом «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

2) отсутствие билетов в наличии на посещение концертной программы на требуемую дату и время;

3) отсутствие у лица билета, дающего право на посещение концертной программы в день и время обращения;

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

5) обращение получателя за муниципальной услугой в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;

6) если от одежды посетителя исходит резкий неприятный запах, его одежда и обувь имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей.

Отказ в предоставлении доступа к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

12. Срок предоставления муниципальной услуги:

- приобретение билета в кассе – не более 10 минут;

- просмотр концертной программы – в рамках времени показа концертной программы.

13. Учреждение должно информировать о предстоящей концертной программе через публикации в городских средствах массовой информации с указанием места проведения, времени начала и контактного телефона для справок не менее чем за 10 дней до проведения концертной программы.

14. Учреждение должно предоставлять информацию о месте проведения концертной программы, других аспектах проведения концертной программы по телефонному обращению заинтересованного лица. Телефонные консультации должны быть доступны не менее 4 часов в день со дня публичного объявления о проведении концертной программы в городских средствах массовой информации.

15. Результат предоставления муниципальной услуги:

1) формирование общей культуры получателей муниципальной услуги;

2) удовлетворение духовных потребностей получателей муниципальной услуги;

3) направленное формирование в сознании получателей муниципальной услуги общечеловеческих ценностей через восприятие высокохудожественных образцов мировой культуры;

4) воспитание у получателей муниципальной услуги толерантности.

16. Деятельность Учреждения осуществляется в соответствии с документами:

- 1) уставом Учреждения;
- 2) документом, подтверждающим факт внесения записи о государственной регистрации юридического лица в Единый государственный реестр юридических лиц;
- 3) свидетельством о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- 4) эксплуатационными документами на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения.

Иными документами в соответствии с действующим законодательством, муниципальными правовыми актами, локальными нормативными актами учреждения.

17. Требования к зданиям и прилегающей территории Учреждения:

- 1) Учреждение должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается муниципальная услуга;
- 2) содержание территорий Учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника);
- 3) условия обслуживания получателей муниципальной услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества получателей муниципальной услуги.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

Здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Учреждения.

Центральный вход в здание Учреждения оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

В зимнее время за один час до начала концертной программы подходы к зданию, в котором проводится концертная программа, должны быть очищены от снега и льда.

В темное время суток за один час до начала концертной программы подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть освещены.

18. Требования к помещениям Учреждения:

1) муниципальная услуга оказывается в помещениях, доступных для маломобильных групп населения. По размерам и состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, излучения, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);

2) помещения Учреждения должны быть обеспечены топливно-энергетическими ресурсами и оснащены телефонной связью;

3) фойе зданий, в которых оказывается муниципальная услуга, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 10 сидячими местами;

4) Учреждение при предоставлении муниципальной услуги обязано обеспечить наличие гардероба для посетителей;

5) гардеробы должны работать за один час до начала концертной программы и работать в течение всего времени проведения концертной программы. Перерывы в работе

гардеробов должны составлять не более 5 минут подряд и не более 30 минут в течение всего времени предоставления муниципальной услуги;

6) во время проведения муниципальной услуги в помещениях, в которых проводится концертная программа, должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия;

7) кассы в здании Учреждения, в котором предполагается провести муниципальную услугу, должны работать не менее недели до проведения данной концертной программы в будние дни с 10:00 до 19:00, в выходные с 10:00 до 18:00, в праздничные дни по особому графику.

Перерывы работы касс должны составлять не более 10 минут подряд и не более одного часа в день.

8) Учреждение должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

За один час до начала оказания муниципальной услуги полы в залах, коридорах, холле здания, в котором проводится мероприятие, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

9) Учреждение должно обеспечить помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга мусорными ведрами (корзинами) из расчета не менее двух ведер (корзин) около каждого выхода из зала и не менее одного ведра (корзины) на 100 посетителей в целом;

10) помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей, в том числе для маломобильных групп населения.

- В туалетных комнатах во время проведения концертной программы постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, моющие средства.

11) в помещении, в котором проводится муниципальная услуга, должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи (Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 декабря 2020 года № 1331н «Об утверждении требований к комплектации медицинскими изделиями аптечки для оказания первой помощи работникам»);

12) при предоставлении муниципальной услуги Учреждение должно обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка, и(или) наличие кнопки вызова вневедомственной охраны;

13) Учреждение не должно допускать в зрительный зал посетителей при отсутствии свободных сидячих мест в зале, кроме случаев, когда предусмотрены специальные площадки для просмотра концертных программ стоя;

14) при нахождении людей в помещениях, в которых проводятся мероприятия, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и открывающиеся с трудом запоры;

15) Учреждение должно обеспечить свободные пути эвакуации получателей муниципальной услуги (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки);

16) в зданиях и помещениях, в которых проводится муниципальная услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, на путях эвакуации не должны быть установлены турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

17) в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу;

18) о запрещении курения в помещениях Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, на видных местах должны быть сделаны надписи или размещены запрещающие знаки.

19. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

1) Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставления муниципальной услуги;

2) специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

3) состав оснащения, применяемого в Учреждении, должен соответствовать предоставляемой муниципальной услуге;

4) Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить помещение достаточным количеством сидячих мест;

5) оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

6) на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

7) оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

8) рабочие места для сотрудников Учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

20. Требования к доступности муниципальной услуги:

Учреждение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, работает ежедневно с 09:00 до 17:30, в праздничные дни по особому графику. Сотрудники, задействованные в оказании муниципальной услуги, работают в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

– условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

– возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

– сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

– надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

–дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика (по требованию);

–допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи"(по требованию);

–оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

21. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги:

1) Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме;

2) структура и штатное расписание Учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой муниципальной услуги, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждении, а также выделяемых бюджетных средств;

3) для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

4) каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

5) основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах), в дальнейшем работники учреждения должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

6) в профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

7) к каждому работнику Учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление муниципальной услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в Учреждении; в основу взаимоотношений с получателями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при

обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

22. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с получателями муниципальной услуги:

1) персонал Учреждения, оказывающий муниципальную услугу (в том числе технический), обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей Учреждения, либо должен указать на тех сотрудников Учреждения, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе, просьбе;

2) при общении с посетителями персонал Учреждения (в том числе технический) должен соблюдать этические и моральные нормы и правила поведения.

23. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от соблюдения иных требований, установленных действующим законодательством.

24. Консультирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится:

- 1) специалистами Управления культуры администрации города Магнитогорска;
- 2) административным персоналом Учреждения.

25. Способы информационного обеспечения получателей муниципальной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Размещение информации в сети Интернет	Размещение информации о муниципальной услуге на официальном сайте Учреждения. Наименования концертных программ, даты и (или) сроки предоставления муниципальной услуги.	По мере изменения информации
Информирование в средствах массовой информации	Размещение информации о муниципальной услуге в газетах, на телевидении (наименования концертных программ, даты и (или) сроки предоставления муниципальной услуги).	По мере изменения информации
Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения и график работы.	По мере изменения информации
Информация в помещениях Учреждения	В помещениях Учреждения в удобных для обозрения местах размещаются: <ul style="list-style-type: none"> - информация о режиме работы Учреждения (расписание репетиций); - информация о номерах телефонов Учреждения; - перечень документов, которые должен представить (предъявить) заявитель для получения муниципальной услуги; - информация о руководителе Учреждения и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги; - порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников Учреждения осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги 	По мере изменения информации

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

26. Контроль за соблюдением положений настоящего Стандарта качества и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

27. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

28. Директор Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью Учреждения, влияющей на качество муниципальной услуги. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения, его заместителями проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

Внутренний контроль осуществляется директором Учреждения, его заместителями.

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);
- плановый контроль.

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на методических объединениях, совещаниях при директоре Учреждения и т.п., принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

29. Управление культуры администрации города Магнитогорска организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия (бездействие) директора, работников Учреждения.

30. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов муниципальных услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя (получателя) муниципальной услуги).

31. Оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города Магнитогорска от 05.12.2022 № 13099-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества».

32. Для оценки качества, объема и безопасности оказания муниципальной услуги директор Учреждения и сотрудники Управления культуры администрации города Магнитогорска используют следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление муниципальной услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего муниципальную услугу, и другие;

3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный - опрос сотрудников Учреждения, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование получателей муниципальной услуги с оценкой результатов опроса.

33. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки Учреждения, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

4. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

34. Оценка соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги Стандарту качества производится по следующему показателю:

Показатель качества муниципальной услуги	Единица измерения
Заполняемость зала	Процент

Значение показателя качества муниципальной услуги устанавливается муниципальным заданием Учреждения, оказывающим муниципальную услугу.

Стандарт качества муниципальной работы по созданию концертов и концертных программ

1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной работы по созданию концертов и концертных программ (далее – Стандарт качества), выполняемой учреждениями культуры для предоставления муниципальной услуги, устанавливает обязательные требования, определяющие необходимый уровень качества выполнения муниципальной работы по созданию концертов и концертных программ.

Орган, ответственный за организацию выполнения муниципальной работы по созданию концертов и концертных программ – Управление культуры администрации города Магнитогорска.

2. Муниципальная работа по созданию концертов и концертных программ (далее – муниципальная работа) выполняется следующими муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры администрации города Магнитогорска (далее – Учреждения):

1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Магнитогорский театр оперы и балета», 455000, проспект Ленина, 16, тел.: 8 (3519) 22-74-75;

2) Муниципальное автономное учреждение культуры «Магнитогорское концертное объединение», 455044, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Карла Маркса, 126, тел.: 8 (3519) 54-09-50.

3. Категория получателей муниципальной работы – физическое лицо, не зависимо от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

4. Единица измерения муниципальной работы – процент.

5. Стандарт качества муниципальной работы применяется в сфере – культуры.

6. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения муниципальной работы:

1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2) Конституция Российской Федерации;

3) Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

4) Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

5) Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

6) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

7) Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 № 1010 "О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

8) Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 № 1904 "О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

9) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области и муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

2. Требования к выполнению муниципальной работы

7. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы.

- 1) содержание муниципальной работы: создание концертов и концертных программ;
- 2) форма выполнения муниципальной работы – в стационарных условиях и на выезде;
- 3) характер выполнения муниципальной работы: бесплатно.

8. Порядок выполнения муниципальной работы:

1) разрабатывается и утверждается Учреждением, выполняющим муниципальную работу, в соответствии с нормативными документами, перечисленными в пункте 6 настоящего Стандарта качества, нормативными документами Министерства культуры Российской Федерации и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Магнитогорска;

2) срок выполнения муниципальной работы - в течение календарного года в рамках утверждённого репертуарного плана.

9. Решение о приостановлении работы принимается в момент выявления основания для приостановления.

10. Основания для приостановления муниципальной работы:

- внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях (на территориях), в/на которых выполняется муниципальная работа;

- создание реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угроза безопасности сотрудников и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникшие природные катаклизмы, влияющие на безопасность деятельности Учреждения и выполнение муниципальной работы.

Приостановление муниципальной работы осуществляется до момента устранения причин, препятствующих выполнению муниципальной работы.

При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации, либо на ее части, Правительство Российской Федерации вправе устанавливать особенности отмены, замены, либо переноса, проводимой Учреждением муниципальной работы.

11. Основания для отказа в выполнении муниципальной работы отсутствуют.

12. Результаты выполнения муниципальной работы:

1) формирование общей культуры получателей, через муниципальную услугу, являющуюся результатом данной муниципальной работы;

2) удовлетворение культурных интересов населения города;

3) направленное формирование в сознании получателей муниципальной услуги, являющейся результатом выполнения муниципальной работы, общечеловеческих ценностей через восприятие различных форм и видов культурных благ.

13. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы, которые могут включать требования, связанные с наличием у Учреждения, выполняющего муниципальную работу, необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования:

1) наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных нормативных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности, по электробезопасности и иные);

2) соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

3) условия выполнения муниципальной работы должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества.

14. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы:

1) Требования к зданиям и прилегающей территории, в которых выполняется муниципальная работа:

- здание Учреждения должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Учреждений;

- содержание территорий Учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника);

- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

2) Требования к помещениям:

- помещения Учреждения должны быть обеспечены топливно-энергетическими ресурсами и оснащены телефонной связью;

- Учреждение обязано обеспечить наличие гардероба;

- муниципальная работа выполняется в помещениях, доступных, в том числе, для маломобильных групп населения. По размерам и состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой муниципальной работы (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, излучения, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);

- центральный вход в здание оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании Учреждения, выполняющего муниципальную работу;

- в целях приема мнений по улучшению обслуживания в Учреждении, по требованию должна предоставляться книга отзывов и предложений;

- площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и посетителей;

- в помещениях Учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), справочно-информационная зона, гардеробы и туалеты;

- на видных местах должны быть сделаны надписи или размещены запрещающие знаки о запрещении курения в помещениях Учреждения;

- Учреждение, должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий.

3) требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее – оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе выполнения муниципальной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество муниципальной работы;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их;

неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть изъяты из эксплуатации;

- состав оснащения, применяемого в Учреждении, должен соответствовать выполняемой муниципальной работе;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при выполнении муниципальной работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- рабочие места для сотрудников Учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

4) требования к доступности муниципальной работы:

- режим работы Учреждения - не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные дни.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту выполнения муниципальной работы им обеспечиваются:

- условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению);

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых выполняется работа, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых выполняется муниципальная работа, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых выполняется муниципальная работа, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с

поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

5) Требования к кадровому обеспечению:

- Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме;

- структура и штатное расписание Учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемой муниципальной работы, межотраслевых норм времени на муниципальную работу, выполняемые в Учреждении, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

- каждый сотрудник из числа специалистов Учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- основаниями для получения допуска к муниципальной работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники Учреждения должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику Учреждения, непосредственно выполняющему муниципальную работу, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в Учреждении; в основу взаимоотношений с получателями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам;

- Учреждение должно обеспечить наличие сотрудника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении Учреждения, и наличие кнопки вызова охраны.

15. Способы информационного обеспечения о муниципальной работе:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления
Размещение информации на интернет-сайте Учреждения	Информация о местонахождении Учреждения, контактных телефонах (телефонов для справок, консультаций), графике (режиме) работы Учреждения, документах Учреждения.	По мере изменения данных.
Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения, режиме работы.	По мере изменения данных.

Информация в помещениях Учреждения	В помещениях Учреждения в удобных для обозрения местах размещаются: - информация о режиме работы Учреждения; - информация о номерах телефонов Учреждения; - информация о руководителе Учреждения и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной работы; - порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников Учреждения.	По мере изменения данных.
------------------------------------	---	---------------------------

16. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от соблюдения иных требований, установленных действующим законодательством.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной работы

17. Контроль за соблюдением положений настоящего Стандарта качества и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, выполняющего муниципальную работу. Директор Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельности Учреждения, влияющей на качество муниципальной работы. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения, его заместителями проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения работы);
- плановый контроль.

18. Выявленные недостатки по выполнению муниципальной работы анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на совещаниях при руководителе Учреждения и т.п., принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении муниципальной работы).

19. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

20. Управление культуры администрации города Магнитогорска организует и осуществляет внешний контроль за выполнением муниципальной работы Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушений; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководителя, работников Учреждения.

21. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка выполнения муниципальной работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

22. Оценка соответствия качества фактически выполняемой муниципальной работы осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества

фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города Магнитогорска от 05.12.2022 № 13099-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества».

23. Для оценки качества, объема и безопасности выполнения муниципальной работы директор Учреждения и сотрудники Управления культуры администрации города Магнитогорска используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на выполнение муниципальной работы, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, выполняющего муниципальную работу, и другие;

3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный - опрос сотрудников Учреждения, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование сотрудников выполняющих муниципальную работу с оценкой результатов опроса.

24. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки Учреждения, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

4. Показатели качества выполнения муниципальной работы

25. Оценка соответствия качества выполнения муниципальной работы Стандарту качества производится по следующему показателю:

№	Показатель качества муниципальной работы	Единица измерения
1	Доля новых (капитально-возобновленных) концертов от запланированного числа концертов	Процент

Значение показателя качества муниципальной работы устанавливается муниципальным заданием Учреждения, выполняющим муниципальную работу.