



АДМИНИСТРАЦИЯ ЧУСОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПЕРМСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03.10.2023

№ 790

Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальным автономным учреждением «Чусовской центр культурного развития» и муниципальным автономным учреждением «Культурно-деловой центр» муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий»

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», и от 03.11.2006 N 174-ФЗ «Об автономных учреждениях», правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736)

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий».

2. Директорам муниципального автономного учреждения «Чусовской центр культурного развития» и муниципального автономного учреждения «Культурно-деловой центр» организовать контроль за соблюдением требований стандарта качества предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим стандартом.

3. Постановление вступает в силу после официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2023 года.

4. Постановление опубликовать в официальном бюллетене муниципального образования «Чусовской городской округ Пермского края» и разместить на официальном сайте Чусовского городского округа Пермского края.

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Чусовского городского округа Пермского края по социальной политике.

Глава городского округа - глава администрации
Чусовского городского округа Пермского края

С.В. Белов



УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Чусовского городского округа
Пермского края
от 03.10.2023 N 790

Стандарт качества
предоставления муниципальным автономным учреждением «Чусовской центр
культурного развития» и муниципальным автономным учреждением "Культурно-
деловой центр" муниципальной услуги
«Организация и проведение мероприятий»

1. Общие положения.

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги, являются муниципальное автономное учреждение «Чусовской центр культурного развития» и муниципальное автономное учреждение «Культурно-деловой центр» (далее - Учреждение).

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация и проведение мероприятий» (далее – муниципальная услуга), предоставляемую населению Чусовского городского округа Пермского края. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом.

2. Нормативные правовые акты,
регулирующие выполнение муниципальной услуги.

Настоящий Стандарт разработан и действует на основе следующих нормативных актов:

- 2.1. Конституция Российской Федерации;
- 2.2. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612 – 1);
- 2.3. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 2.4. Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- 2.5. Федеральный закон от 03.11.2006 N 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
- 2.6. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);
- 2.7. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов Российской Федерации»;
- 2.8. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Пермского края, Чусовского городского округа Пермского края.

3. Требования к содержанию стандарта.

3.1. Муниципальная услуга на территории Чусовского городского округа Пермского края может быть оказана в следующих формах:



3.1.1. Организация и проведение культурно-массовых мероприятий;

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

3.1.3. Демонстрация кинофильмов в социальных кинозалах;

3.1.4. Проведение массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями, в том числе в области народных ремесел с участием мастеров других территорий;

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

3.1.6. Организация и проведение в установленном порядке спортивных мероприятий, направленных на развитие культурных ценностей, физкультурно-оздоровительных и туристических программ; спортивно-оздоровительных клубов и секций, тренажерных залов, групп туризма и здоровья и пр.

3.2. В процессе осуществления деятельности по организации и проведении мероприятий учреждение организует работу по следующим направлениям:

3.2.1. Составление и утверждение Учреждением плана проведения мероприятий на год с учетом календарного плана – графика на проведение культурно-массовых, профессиональных праздников, публичных мероприятий, фестивалей и конкурсов на текущий год, утверждаемого Управлением культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края;

3.2.2. Разработка сценария проведения мероприятия;

3.2.3. Разработка и распространение афиш о проведении мероприятия;

3.2.4. Подготовка и утверждение отчёта о проведении мероприятия.

3.3. Муниципальная услуга может быть оказана на территории Чусовского городского округа Пермского края всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

3.4. Учреждение должно обеспечивать получение населением полной и своевременной информации о запланированных мероприятиях через средства массовой информации, Интернет-ресурсы, размещение афиш на специально-оборудованных стендах в общественных местах.

3.5. Предоставление услуги осуществляется согласно календарного плана работы учреждения.

3.6. Потребителю может быть отказано в участии в мероприятиях в рамках предоставления услуги по организации и проведению мероприятий в следующих случаях:

- если посетитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу, установленным при проведении отдельных мероприятий.

3.7. Продолжительность проведения мероприятий в рамках предоставления услуги устанавливается Учреждением.

3.8. Отмена проведения мероприятий допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

3.9. Результатом предоставления услуги является повышение уровня развития культуры в Чусовском городском округе Пермского края, удовлетворение общественных потребностей населения в посещении культурно-массовых, зрелищных мероприятий и сохранение и развитие народной традиционной культуры.

3.10. Требования к Учреждению, предоставляющему муниципальную услугу, предусмотренные законодательством:

3.10.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить населению Чусовского городского округа Пермского края беспрепятственный доступ к получению муниципальной услуги.

3.10.2. Площадь помещений, в случае проведения мероприятий в помещениях учреждения, должна отвечать санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям техники безопасности, пожарной безопасности, должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Условия обслуживания получателей услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей услуги и окружающей среды.

3.10.3. Сотрудники Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, должны обладать знаниями и навыками, необходимыми для осуществления своей профессиональной деятельности. Для решения основных задач, стоящих перед Учреждением, необходимо создавать условия для повышения профессионального уровня специалистов.

3.11. Показатели характеризующие качество и (или) объем (состав) муниципальной услуги с учетом ее специфики:

3.11.1. Динамика количества мероприятий к предыдущему году – не менее 100%.

3.11.2. Динамика количества участников к предыдущему году – не менее 100%.

3.11.3. Количество участников мероприятий.

3.11.4. Уровень удовлетворенности жителей качеством предоставляемых услуг – не менее 80%.

3.11.5. Количество участников (посетителей) мероприятий.

3.12. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве предоставляемой муниципальной услуги:

3.12.1 Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить по требованию потребителей услуг книгой отзывов и предложений. Учет мнения потребителей о качестве предоставления муниципальной услуги может осуществляться и путем проведения опроса населения.

4. Требования к обеспечению доступности для инвалидов.

4.1. При предоставлении муниципальной услуги для инвалидов администрация Учреждения обеспечивает:

4.1.1. условия беспрепятственного доступа к месту проведения мероприятия;

4.1.2. возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой проводится мероприятие;

4.1.3. дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а так же надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

4.1.4. допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

4.1.5. допуск собаки проводника на место, на котором предоставляется муниципальная услуга;

5. Контроль за соблюдением Стандарта.

5.1. Обязанности Учреждения по обеспечению качества и доступности предоставления муниципальной услуги:

- Организация предоставления муниципальной услуги, в том числе обеспечение финансирования предоставления муниципальной услуги.

5.2. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги.

5.2.1. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги:

Руководитель Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения, организации в области совершенствования качества предоставления муниципальной услуги.

6. Порядок обжалования нарушений требований стандарта.

6.1. Общие положения:

6.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества предоставления муниципальной услуги может любое лицо, получившее муниципальную услугу .

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

6.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта Учредителю в лице Управления культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края;

- обращение в суд.

6.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

6.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указывать на это сотруднику Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, с целью незамедлительного устранения

нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

6.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способом обжалования.

6.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта Учредителю в лице Управления культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края.

6.3.1. при выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя начальника Управления культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края, ответственного за организацию предоставления муниципальной услуги.

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.3.2. Жалоба может быть подана сразу после установления нарушения стандарта, либо с момента получения официального отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, от удовлетворения требований заявителя.

6.3.3. Управление культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактными телефонам.

6.3.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.3.5. При обращении в Управление культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта. Заявителем могут быть представлены:

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О. свидетелей, их адреса и контактные телефоны;
- фото-, аудио- и видеоматериал, фиксирующие факт нарушения требований стандарта предоставляющим муниципальную услугу Учреждением;
- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имеющего место факта нарушения требований стандарта.

6.3.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы Управление культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края должно принять решение об отсутствии действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее - проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

6.3.7. Управление культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- признание содержания жалобы, не относящегося к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

6.3.8. В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий, жалоба заявителя рассматривается в установленном законодательством порядке.

В ответе заявителю в обязательном порядке должны быть установлены причины отказа в осуществлении проверочных действий.

6.3.9. Управление культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на которой было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

6.3.10. Управление культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю Учреждения, на которого заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами Управления культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края.

6.3.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данного Учреждения проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки, установления факта нарушения требований стандарта Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, определяются в соответствии с поручением Управления культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края.

По результатам проведения проверки и /или служебного расследования руководитель Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта;

- представляет Управлению культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных сотрудников Учреждения.

На основании данных отчета Управление культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов предоставленного отчета.

6.3.12. С целью, установления факта нарушения требований стандарта Управление культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края вправе:

- использовать подтверждающие материалы, предоставленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опрос свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта на нарушение, которое было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего наблюдения требования настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

6.3.13. По результатам осуществленных проверочных действий Управление культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края:

- готовит соответствующий акт проверки Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, допустившего нарушение Стандарта;
- обеспечивает применением мер ответственности к Учреждению, предоставляющему муниципальную услугу, её руководителю, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта;
- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- 1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- 2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- 3) принятые меры ответственности в отношении Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и отдельных сотрудников данного Учреждения;
- 4) принесение от имени Управления культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
- 5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти.

6.3.14. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.

6.3.15. Заявитель вправе обжаловать действия Управления культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги.

7.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам Учреждения устанавливаются в соответствии с внутренними документами Учреждения и требований настоящего Стандарта, применяются руководителем Учреждения.

7.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель Учреждения по результатам установления имеющего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий Управления культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю Учреждения определяются учредителем Учреждения.

8. Проверка соответствия предоставления муниципальной услуги Учреждением требованиям стандарта.

8.1. Регулярная проверка соответствия деятельности Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, требованиям настоящего стандарта (далее – проверка) проводится Управлением культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края не чаще 3 раз в год.

8.2. Проверка деятельности Учреждения должна быть осуществлена Управлением культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края в течение не более одного рабочего дня.

8.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками Управления культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края в присутствии руководителя Учреждения (его заместителя).

8.4. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности Учреждения:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего Стандарта (с указанием на конкретное требование, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 и 5 настоящего Стандарта.

8.5. По результатам проверки Управление культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа Пермского края:

- готовит акт проверки для Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, допустившего нарушение стандарта, по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта;

- обеспечивает привлечение к ответственности Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу и допустившее нарушение требований стандарта, его руководителя, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта.

Приложение
к стандарту качества муниципальной услуги
«Организация и проведение мероприятий»

Начальнику Управления культуры,
молодежной политики и туризма
администрации Чусовского городского
округа Пермского края

(ФИО руководителя Управления культуры,
молодежной политики и туризма
администрации Чусовского городского
округа Пермского края)

от _____
(ФИО заявителя)

(лицевая сторона)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги.

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги _____,

допущенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

Приложение
к стандарту качества муниципальной
услуги «Организация и проведение
мероприятий»

(ФИО руководителя Управления
культуры, молодежной политики и
туризма администрации Чусовского
городского округа Пермского края)

от _____
(ФИО заявителя)

(оборотная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

Обращение к сотруднику Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу _____ (да/нет)

Обращение к руководителю Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представления мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо Учреждению, предоставляющему муниципальную услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2. Официальное письмо Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу _____ (да/нет)

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3, прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

Паспорт серия _____ № _____

Выдан _____

Дата выдачи _____

Контактный телефон _____

подпись