

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом департамента
культуры Ярославской области
от _____ № _____

Базовые требования к качеству предоставления государственной услуги
«Показ спектаклей, концертов и концертных программ, кинопрограмм и иных зрелищных программ»

№ пп	Структура	Пояснения
1	2	3
1.	Общие положения	
1.1.	Наименование государственной услуги	«Показ спектаклей, концертов и концертных программ, кинопрограмм и иных зрелищных программ»
1.2.	Получатели государственной услуги	Физические, юридические лица
2.	Нормативно-правовое регулирование предоставления государственной услуги	<ul style="list-style-type: none">– Конституция Российской Федерации;– Гражданский кодекс Российской Федерации;– Бюджетный кодекс Российской Федерации;– Налоговый кодекс Российской Федерации;– Декларация прав ребенка (принята 20.11.1959 Резолюцией 1386 (XIV) на 841 пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН);– Декларация о правах инвалидов (принята 09.12.1975 Резолюцией 3447 (XXX) на 2433 пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН);– федеральные законы: от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов

1	2	3
		<p>государственной власти субъектов Российской Федерации»;</p> <p>от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;</p> <p>от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;</p> <p>– законы Российской Федерации:</p> <p>от 27 декабря 1991 года № 2124-І «О средствах массовой информации»;</p> <p>от 7 февраля 1992 года № 2300-І «О защите прав потребителей»;</p> <p>от 9 октября 1992 года № 3612-І «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;</p> <p>– Указ Президента Российской Федерации от 27 июля 1992 года № 802 «О научном и информационном обеспечении проблем инвалидности и инвалидов»;</p> <p>– постановления Правительства Российской Федерации:</p> <p>от 26 июня 1995 г. № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;</p> <p>от 7 декабря 1996 г. № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;</p> <p>от 5 июля 2001 г. № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;</p> <p>от 8 декабря 2005 г. № 740 (ред. от 14.01.2009) «О Федеральной целевой программе «Культура России (2006 - 2011 годы)»;</p> <p>– распоряжения Правительства Российской Федерации:</p>

1	2	3
		<p>от 03 июля 1996 г. № 1063-р «О социальных нормативах и нормах» от 19 октября 1999 г. № 1683-р «Методика определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры»;</p> <p>– приказы Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации:</p> <p>от 25 мая 2006 года № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;</p> <p>– решение коллегии Министерства культуры Российской Федерации от 29 мая 2002 года № 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры»;</p> <p>– постановление Федеральной службы государственной статистики от 11 июля 2005 года №43 «Об утверждении статистического инструментария для организации Роскультурой статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры, искусства и кинематографии»;</p> <p>– приказ Министерства финансов Российской Федерации от 30 декабря 2008 года № 148н «Об утверждении Инструкции по бюджетному учету» (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 12.02.2009 № 13309);</p> <p>– постановление Губернатора Ярославской области от 04.02.2005 года № 71 «О совершенствовании системы премирования за достижения в области культуры»;</p> <p>– ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»;</p> <p>– ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг»;</p>

1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> – ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; – СНиП 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения»; – СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование»; – СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»; – СНиП 21-01-97 «Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений»; – Правила устройства электроустановок (утверждены министром топлива и энергетики 06.10.1999); – Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736). – методические рекомендации методических центров по направлениям деятельности культурно-досуговых учреждений.
3.	Состав государственной услуги	
3.1.	Показ спектаклей, концертов и концертных программ, кинопрограмм и иных зрелищных программ	<ul style="list-style-type: none"> – организация, подготовка и проведение массовых культурно-досуговых мероприятий, зрелищных мероприятий, конкурсов, смотров, фестивалей, ярмарок, акций, выставок, концертов, кинопоказов на стационаре и на выездях, киномероприятий, регионального и Всероссийского уровней; – организация концертной и иной творческой деятельности самодеятельных, любительских коллективов, студий, клубов: формирование концертных планов для коллективов всех жанров, проведение концерта, проведение иных мероприятий с целью демонстрации достигнутого мастерства.

1	2	3
4.	Показатели качества предоставления государственной услуги	
4.1.	Требования к организации предоставления государственной услуги	
4.1.1.	Требования к месту расположения зданий и сооружений, в которых осуществляется предоставление государственной услуги	<p>Пространственная доступность учреждений ГУК ЯО «Областной Дом народного творчества», ГУК ЯО «Ярославский областной центр творческой реабилитации инвалидов», ГУК ЯО «Киноvideоцентр» для всего населения области обеспечивается их удобным местоположением в центре города Ярославля на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений. Учреждения должны быть обеспечены удобным подъездом и подходом, иметь электрическое освещение в вечернее и ночное время, а так же иметь запасной (пожарный) выход и подъезд для производственных целей учреждения.</p> <p>В ГУК ЯО «ЯО ЦТРИ» соблюдается наличие пандусов для въезда инвалидных колясок, наличие специальных ориентиров для людей с ограниченными возможностями</p>
4.1.2.	Требования к зданиям и сооружениям, в которых осуществляется предоставление государственной услуги	<p>Культурно-досуговые учреждения, поставщики государственной услуги, должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях для выполнения уставной деятельности.</p> <p>В соответствии со СНиП, ведомственными строительными нормами и нормами планировочных элементов жилых и общественных зданий здания культурно-досуговых учреждений должны размещаться с учетом решения градостроительных задач и служить одним из активных композиционных элементов пространственного построения города.</p> <p>Земельные участки, на которых располагаются здания культурно-досуговых</p>

1	2	3
		учреждений, должны быть удалены от промышленных предприятий на расстояния, предусмотренные санитарными нормами.
4.1.3.	Требования к помещениям, в которых осуществляется предоставление государственной услуги	Размеры площадей помещений культурно-досуговых учреждений определяются с учетом их функционального назначения в соответствии с требованиями принятых нормативов, перечисленных в пункте 2 настоящих базовых требований.
4.1.4.	Требования к материально-техническому обеспечению	<p>Учреждения должны быть оснащены специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению культурно-досуговых услуг.</p> <p>Комплекс материально-технического оснащения культурно-досуговых учреждений должен включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оборудование: мебель (кресла зрелищные стационарные съемочные), столы, стулья, шкафы (стеллажи), тумбы, выставочное оборудование (витрины), фильмопроверочные столы, смывочная машина, металлические сейфы для хранения картотеки фильмофонда, другая мебель; – техническое оснащение: звукоусилительную аппаратуру, усилитель, колонки, пульт микшерский на 8 каналов, микрофоны и стойки к ним по 6 штук, световую аппаратуру, силовой блок; пульт регулятора; прожекторы осветительные сценические, софиты, др. осветительные приборы, при наличии танцевального зала необходимы световые эффекты. Кроме того, для организации кинообслуживания населения, кинопроектор 23 КПК, звуковое оборудование УП-41, видеопроектор переносной, усилитель с колонками, цифровая видеокамера, цифровая фотокамера, генератор дыма, генератор мыльных пузырей, газоразрядная лампа, DVD рекордер, микросистема,

1	2	3
		<p>контролер DMX с джойстиком, сканер с зеркальным барабаном, оборудование для оснащения передвижной киноустановки (киномобиль).</p> <ul style="list-style-type: none"> – информационно-коммуникационные средства: компьютеры (включая системный блок, ЖК-монитор, клавиатуру, мышь); лазерные принтеры; телефоны, в том числе с функцией факса; точки доступа в Интернет, музыкальный центр; видеомагнитофон или пишущий привод DVD, а также специальное оборудование для людей с ограниченными физическими возможностями; средства копирования и тиражирования документов: сканер, копировальные аппараты, брошюратор, другое оборудование. – в зависимости от перечня базовых (обязательных) услуг, культурно-досуговое учреждение должно быть обеспечено: фонотекой (компакт-диски, аудиокассеты); фильмотекой (видеокассеты, фильмокопии аналоговые, DVD-диски, слайды); стойкой для хранения CD- и DVD-дисков; настольными играми (шашки, шахматы, лото, домино и др.); развивающими компьютерными играми и программами; библиотечным книжным фондом, включающим специализированные периодические издания, сборники сценариев; спортивным инвентарем (дартс, кольцоброс, столы для армреслинга и др.); одеждой сцены (рабочей и праздничной); сценическими костюмами; транспортом (легковым автомобилем, микроавтобусом); а также музыкальными инструментами. – количество оборудования рассчитывается исходя из количества пользователей и сотрудников. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в культурно-досуговых учреждениях должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах, в обязательном порядке

1	2	3
		должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.
4.1.5.	Требования к персоналу культурно-досуговых учреждений	<ul style="list-style-type: none"> – Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности конкретного культурно-досугового учреждения (числа посетителей, диапазона услуг, количества структурных подразделений, филиалов и нестационарных форм обслуживания, интенсивности посещений и др.), на основе конкретных расчетов с учетом бюджета рабочего времени с использованием межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях, учитывая рекомендации федеральных методических центров. – Каждый специалист учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. – Все руководители и специалисты учреждения не реже 1 раза в 5 лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории. – Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов 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. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности. – Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом

1	2	3
		все сотрудники учреждения должны обладать деловыми качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.
4.2.	Требования к процессу предоставления государственной услуги	
4.2.1.	Показ спектаклей, концертов и концертных программ, кинопрограмм и иных зрелищных программ	<p>Организация, подготовка и проведение массовых культурно-досуговых мероприятий, зрелищных мероприятий, конкурсов, смотров, фестивалей, ярмарок, акций, выставок, концертов, кинопоказов на стационаре и на выездах, киномероприятий, регионального и Всероссийского уровней:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определение тематической направленности мероприятия; – сбор, отбор и обработка документального и художественного материала; – разработка положения о мероприятии; – работа сценария; – определение выразительных средств мероприятия; – выбор места проведения мероприятия; – организация и проведение рекламных мероприятий по привлечению потребителей услуги; – оформление сценической площадки; – обеспечение необходимыми техническими средствами; – привлечение любительских художественных коллективов; – постановочная работа; – изготовление комплектов билетов, организация реализации билетов; – работа со зрительской аудиторией; – проведение мероприятия.

1	2	3
		<p>Организация концертной и иной творческой деятельности самодеятельных, любительских коллективов, студий, клубов:</p> <ul style="list-style-type: none"> – формирование концертных планов для коллективов всех жанров; – обеспечение условий для репетиционного процесса; – подбор репертуара; – составление концертной программы; – обеспечение концерта техническими средствами (акустическая и световая аппаратура), написание световой и звуковой партитуры; – обеспечение автотранспортом для выездных концертов; – работа со зрительской аудиторией; – подготовка сценической площадки и зрительного зала; – проведение концерта; – проведение иных мероприятий с целью демонстрации достигнутого мастерства: итоговые встречи, фестивали, конкурсы (для любительских студий и клубов).
4.3.	Требования к результату оказания государственной услуги	<p>Результатом оказания культурно-досуговых услуг является удовлетворенность населения в количестве и качестве организованных мероприятий, а именно в количестве проведенных мероприятий и числе обслуженных зрителей. Результат должен составлять не менее 90 процентов среднегодового количества проведенных мероприятий и числа зрителей за последние три года.</p>
5.	Порядок оказания государственной услуги	<p>В общедоступной зоне в культурно-досугового учреждения, на сайте учреждения и на сайте департамента культуры Ярославской области должна быть размещена следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сведения о графике работы учреждения; – утвержденный перечень услуг с указанием условий предоставления и цен;

1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> – информация о номерах телефонов учреждения; – календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные пользователю; – сведения об учредителе с указанием ФИО, должности, номера телефона должностного лица; – контактная информация о руководстве учреждения с указанием ФИО, должности, номера телефона, времени и месте приема посетителей; – информация о местонахождении текста настоящих базовых требований, которым должны соответствовать услуги, предоставляемые учреждением; – информация о способах доведения пользователями учреждения своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения; – порядок рассмотрения жалоб на качество предоставляемых государственных услуг. <p>Информация о культурно-досуговых мероприятиях размещается в средствах массовой информации, размещается в сети Интернет.</p> <p>Предоставление государственной услуги оказывается на основании волеизъявления пользователя. В случае предоставления услуги коллективным пользователям основанием предоставления является договор о безвозмездном/возмездном предоставлении услуг. В случае ненадлежащего предоставления государственной услуги получатель услуги вправе высказать свои претензии руководству Учреждения и/или учредителю в устной, письменной форме, либо по телефону.</p> <p>Получатель государственной услуги может обжаловать действия (бездействие) поставщика государственной услуги, путем обращения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – к руководителю учреждения, являющегося поставщиком государственной услуги;

1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> – в департамент культуры Ярославской области; – в суд. <p>Получатель государственной услуги вправе обжаловать действия (бездействие) поставщиков государственной услуги иным способом в соответствии с действующим законодательством.</p> <p>Основные элементы, входящие в состав государственной услуги оказываются поставщиком бесплатно, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> – информирование пользователей о проведении культурно-массовых мероприятий, фестивалей, конкурсов различных уровней, о расписании работы учебных клубов и клубных формирований; – получение консультационно-методической помощи; – получение во временное пользование специализированной литературы из библиотечного фонда; – проведение культурно-досуговых мероприятий (организация выставок, концертов, тематических вечеров и т.п.); – предоставление места в зрительном зале. <p>Некоторые дополнительные услуги являются частично платными и оказываются за плату в соответствии с перечнем дополнительных платных услуг Учреждения. На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организация танцевальных вечеров, концертов, спектаклей, праздников, кинопоказов, киномероприятий; – предоставление в прокат костюмов, инвентаря, оборудования, технических средств; – организация и проведение конкурсов, фестивалей, семинаров для сторонних организаций и физических лиц; – оказание услуг по видеосъемке;

1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> – организация сценарно-постановочной деятельности; – создание и продажа потребителю сборников клубных сценариев, драматургических, прозаических, стихотворных, музыкальных, авторских произведений своих творческих коллективов, а также творческих, информационных сборников и журналов.
б.	<p>Порядок контроля за соблюдением базовых требований к качеству предоставления государственной услуги</p>	<p>Контроль за соответствием качества оказанных государственных услуг утвержденным показателям качества осуществляется путем проведения учредителем (департаментом культуры Ярославской области) поставщика государственной услуги проверок на основе ежегодно составляемых планов проведения проверок либо на основании поступивших жалоб на качество предоставляемых государственных услуг. План проведения проверок утверждается директором департамента. Основной целью проверки является контроль за исполнением требований разделов 3-5 настоящих базовых требований.</p> <p>Проверки проводятся не реже 1 раза в год по месту фактического оказания государственных услуг в установленные рабочие часы и дни проверяемого учреждения.</p> <p>Проверка проводится на основании приказа директора департамента. В приказе о проведении проверки указываются:</p> <ul style="list-style-type: none"> – фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц) департамента (далее - должностное лицо); – правовые основания проведения проверки; – вид проверки (плановая, внеплановая); – наименование учреждения, в отношении которого проводится проверка; – наименование проверяемой услуги; – цели, задачи проверки;

1	2	3
		<p>Проверка может проводиться без предварительного уведомления либо с предварительным уведомлением проверяемого учреждения в письменной или устной форме. Предварительное уведомление может содержать требование о заблаговременной (к началу проверки) подготовке необходимых материалов и документов, а также о проведении других подготовительных мероприятий. Проверка проводится должностным лицом на основании предъявленного им руководителю проверяемого учреждения (или лицу, его замещающему) приказа и служебного удостоверения.</p> <p>В период проведения проверки должностное лицо вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> – посещать территорию и помещения проверяемого учреждения; – требовать от руководителя проверяемого учреждения присутствия во время проведения проверки работников этого учреждения для своевременного ответа на поставленные вопросы и представления соответствующих документов; – требовать от руководителя и работников проверяемого учреждения необходимые по существу проверки справки, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные разъяснения, а также письменные объяснения; – требовать от руководителя проверяемого учреждения необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов, относящихся к предмету проверки. <p>в период осуществления проверки должностное лицо обязано:</p> <ul style="list-style-type: none"> – своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений утвержденных показателей качества; – соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы проверяемого учреждения;

1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> – проводить проверки на основании и в строгом соответствии с приказом директора департамента; – не препятствовать руководителю проверяемого учреждения и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении проверки, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки; – не препятствовать осуществлению деятельности проверяемого учреждения; – обеспечивать сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе проверки; – составлять акт по результатам проверки; – ознакомить руководителя проверяемого учреждения с актом, составленным по результатам проверки <p>по результатам проверки должностным лицом исполнительного органа составляется акт проверки, в котором указывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> – наименование учреждения, в отношении которого проводилась проверка; – вид проверки (плановая, внеплановая); – период проведения проверки; – наименование государственной услуги; – утвержденные и фактические показатели качества предоставления государственной услуги; – документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, со ссылками на утвержденные показатели качества предоставления государственной услуги; – выводы, содержащие оценку результатов соответствия качества услуг, и предложения по устранению выявленных нарушений. <p>Акт проверки подписывается должностным лицом исполнительного органа, а</p>

1	2	3
		<p>также руководителем учреждения, в отношении которого проводилась проверка. В случае отказа руководителя учреждения подписать акт составляется отдельный акт о том, что руководитель проверяемого учреждения с актом ознакомлен, но от подписи отказался.</p> <p>Акт проверки составляется в 2 экземплярах, один из которых направляется руководителю учреждения, в отношении которого проводилась проверка.</p>