



КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ НАЦИОНАЛЬНОСТЕЙ И КАЗАЧЕСТВА
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

13.12.2016

№ 104

Волгоград

Об утверждении стандарта качества государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственным бюджетным учреждением культуры "Государственный ансамбль песни и пляски "Казачья воля"

Руководствуясь Порядком утверждения стандартов качества оказания государственных услуг (работ) Волгоградской области, утвержденным постановлением Главы Администрации Волгоградской области от 15 апреля 2009 г. № 386, и в связи с утверждением приказа комитета по делам национальностей и казачества Волгоградской области от 19 июля 2016 г. № 100 "О внесении изменений в приказ комитета по делам национальностей и казачества Волгоградской области от 23 ноября 2015 г. № 154 "Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, подведомственными комитету по делам национальностей и казачества Волгоградской области" п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственным бюджетным учреждением культуры "Государственный ансамбль песни и пляски "Казачья воля" (далее именуется – стандарт).

2. Руководителю ГБУК "Государственный ансамбль песни и пляски "Казачья воля", принять меры по соблюдению стандарта.

3. Настоящий приказ вступает в силу с момента его официального опубликования.

Председатель комитета

Л.А.Титов

Стандарт

качества государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых)
государственным бюджетным учреждением культуры
"Государственный ансамбль песни и пляски "Казачья воля"

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт качества государственных услуг (работ) (далее – стандарт) применяется в отношении государственного бюджетного учреждения культуры "Государственный ансамбль песни и пляски "Казачья воля" (далее – учреждение), подведомственного комитету по делам национальностей и казачества Волгоградской области (далее – комитет), получившего государственное задание на оказание (выполнение) следующих государственных услуг (работ):

- государственная услуга "Показ концертов и концертных программ (на гастролях)" (далее – услуга 1);
- государственная услуга "Показ концертов и концертных программ (на выезде)" (далее – услуга 2);
- государственная услуга "Показ (организация показа) концертов и концертных программ (на выезде, бесплатно)" (далее – услуга 3);
- государственная работа "Создание концертов и концертных программ" (далее – работа);

1.2. Перечень государственных услуг (работ) оказываемых (выполняемых) учреждением определяется при утверждении ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, подведомственными комитету, в порядке утвержденном:

- постановлением Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 "О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)";

- постановлением Администрации Волгоградской области от 22.04.2015 № 174-п "О порядке формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями Волгоградской области".

1.3. Информация о комитете.

Местонахождение (адрес): 400001, Волгоградская область, Волгоград, ул.Рабоче-Крестьянская, 15.

Адрес электронной почты: kdnk@volganet.ru.

Приемная председателя комитета: кабинет 1, телефон: (8442) 30-78-51, факс: 30-78-61.

Отдел по реализации государственной политики в сфере казачества и работы с подведомственными государственными учреждениями: кабинет 5, телефон: (8442) 30-78-58, 30-78-77; кабинет 17 телефон (8442) 30-78-74.

Подробная информация о комитете размещена на официальном портале Губернатора и Администрации Волгоградской области <http://volganet.ru> в подразделе "Органы исполнительной власти" раздела "Администрация".

График работы: понедельник - пятница: с 08.30 до 17.30;
перерыв на обед: с 12.00 до 13.00;
выходные дни: суббота, воскресенье.

1.4. Информация о местонахождении, справочных телефонах, адресе электронной почты учреждения размещена на странице комитета <http://kdnk.volganet.ru> официального портала Губернатора и Администрации Волгоградской области в подразделе "Перечень подведомственных организаций" раздела "Об органе власти".

2. Перечень потенциальных потребителей государственных услуг (работ)

2.1. Потребителями государственных услуг по показу (организации показа) концертов и концертных программ (услуги – 1, 2, 3) являются юридические или физические лица, вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства, имеющее желание и возможность посетить (посещающее), в целях культурного развития и духовного обогащения, концерты и концертные программы проводимые учреждением в рамках оказываемых услуг.

2.2. Потенциальные потребители государственной работы: общество в целом.

3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственных услуг

3.1. Основаниями для отказа в получении услуг являются:

- нахождение потребителя услуг в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нахождение потребителя услуг в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и др.);
- отсутствие или не предъявление билетов;
- несоблюдение потребителем услуг условий договора/контракта, заключенного с учреждением;
- ликвидация или реорганизация учреждения, предоставляющего государственные услуги;
- исключение государственной услуги из ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) подведомственными комитету государственными учреждениями Волгоградской области.

4. Перечень правовых актов, регулирующих оказание государственных услуг (работ)

4.1. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

4.2. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";

4.3. Закон Волгоградской области от 14.07.2008 № 1737-ОД "О культуре и искусстве в Волгоградской области".

4.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства".

5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) государственных услуг (работ)

5.1. Учреждение должно оказывать (выполнять) государственные услуги (работы) в специально предназначенных помещениях, находящихся у учреждения в оперативном управлении (безвозмездном пользовании) или аренде, которые должны быть обеспечены необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания и оснащены необходимыми средствами связи.

5.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов (запыленность, шум, вибрация и др.), отрицательно влияющих на качество оказываемых (выполняемых) государственных услуг (работ).

5.3. При оказании (выполнении) услуг (работ) учреждение обязано обеспечить соблюдение мер безопасности, охраны правопорядка, охраны здоровья граждан, и соблюдения противопожарного режима в соответствии с правилами, утвержденными Правительством Российской Федерации.

5.4. Площадь помещения должна соответствовать требованиям рационального размещения необходимого оборудования.

5.5. Помещения должны быть оборудованы с учетом доступа потребителей, являющихся инвалидами, и прочих маломобильных групп населения, оборудовано местами для ожидания потребителями государственных услуг (работ), в том числе сидячими местами для потребителей, являющихся инвалидами, лицами пожилого возраста и посетителями с детьми.

5.6. Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

5.7. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими техническим условиям, требованиям стандартов и другим нормативным правовым документам, обеспечивающими надлежащее качество оказания (выполнения) государственных услуг (работ).

5.8. На все находящееся в оперативном управлении (безвозмездном пользовании) или аренде помещения и имеющееся в наличии оборудование и автотранспортные средства быть оформлены соответствующие документы (договор

аренды, технический паспорт транспортного средства, инвентаризационные описи, разрешительная документация, сертификаты соответствия и прочие документы), которые должны содержать сведения о правилах эксплуатации, обслуживания, проведении ремонтов, поддержания в работоспособном, технически исправном состоянии.

6. Государственные услуги (работы)

Государственные услуги (работы) учреждения должны быть направлены на удовлетворение нужд потребителей государственных услуг (работ), непрерывное повышение качества оказываемых государственных услуг (работ) и эффективности работы учреждения.

Учреждение обеспечивает своевременное и в необходимом объеме оказание (выполнение) государственных услуг (работ), с учетом потребности потребителя государственных услуг (работ), в целях формирования, создания условий и удовлетворения духовных потребностей населения в популяризации самобытной казачьей культуры.

6.1. Государственные услуги по показу концертов и концертных программ (услуги 1,2)

6.1.1. Характеристика процесса оказания государственных услуг:

Осуществление публичных показов концертов и концертных программ, выступлений, представлений в специально приспособленных (оборудованных) арендуемых помещениях (услуга 2), а также осуществление указанной деятельности на гастролях, в том числе вне помещений (услуга 1).

6.1.2. Формы оказания и содержание государственных услуг:

Государственные услуги осуществляются посредством реализации билетов на концерты, заключением договоров/контрактов на показ концертов и концертных программ.

6.2. Государственная услуга по показу (организации показа) концертов и концертных программ (услуга 3)

6.2.1. Характеристика процесса оказания государственной услуги:

Организация, подготовка и проведение учреждением концертов, концертных программ, выступлений, представлений и других зрелищных мероприятий в различной форме (массовая, камерная, индивидуальная) на любой демонстрационной площадке (зрительный, танцевальный или выставочный залы, площади, площадки, стадионы, и т.д.).

6.2.2. Форма оказания и содержание государственной услуги:

Государственная услуга осуществляется учреждением бесплатно, в рамках исполнения поручения председателя комитета, на основании государственного задания, утвержденного на очередной финансовый год.

6.3. Государственная работа по созданию концертов и концертных программ

6.3.1. Характеристика процесса выполнения государственной работы:

Выбор произведения для постановки (определение жанра, авторов, постановщиков и пр.), урегулирование правоотношений по использованию объектов авторского права, привлечение художественного, артистического и иного приглашенного персонала, рекламно-информационное обеспечение, организация творческого процесса, музыкальное, художественное и материальное оформление, изготовление сценических постановочных средств и предметов, инвентаря, макетов, эскизов и пр.), текущий ремонт инвентаря, музыкальных инструментов, обеспечение репетиционного процесса и прочие затраты, непосредственно связанные с выполнением работы.

6.3.2. Формы выполнения и содержание государственной работы:

Работа по постановке концертов и концертных программ, массовых и зрелищных мероприятий.

7. Требования к кадровому обеспечению оказания (выполнения) государственных услуг (работ)

7.1. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности оказываемых (выполняемых) государственных услуг (работ), межотраслевых норм времени на услуги (работы), оказываемые (выполняемые) в учреждениях подобного типа, а также выделяемых бюджетных средств.

7.2. Учреждение должно располагать необходимым числом сотрудников в соответствии со штатным расписанием.

7.3. Каждый сотрудник учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

7.4. У сотрудников учреждения должны быть трудовые договоры и должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

7.5. В профессиональной деятельности сотрудники учреждения обязаны руководствоваться кодексом профессиональной этики.

8. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственных услуг (работ)

8.1. Потребители должны быть обеспечены доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании и местонахождении учреждения, оказываемых (выполняемых) государственных услугах (работах), режиме работы учреждения, изменениях в деятельности, порядке посещения, стоимости оплаты за оказываемые услуги, в том числе на льготных условиях.

8.2. Для информирования населения об оказываемых (выполняемых) государственных услугах (работах) проводятся следующие мероприятия:

- издание информационной и рекламной продукции об оказываемых (выполняемых) государственных услугах (работах);

- размещение информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации, в сети Интернет и на телевидении;

- проведение мониторинга предпочтений потребителей, постоянный анализ качества оказываемых (выполняемых) государственных услуг (работ).

8.3. Информация об учреждении, оказывающем (выполняющем) государственную услугу (работу), должна соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей".

8.4. В учреждении должна размещаться полная информация о государственных услугах (работах) на информационных стендах, доступных для всех посетителей:

- перечень государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) учреждением услуг;

- информация о проводимых концертах;

- информация о правилах продажи и возврате билетов (с указанием цен);

- наименование стандартов, требованиям которых должны соответствовать государственные услуги (работы);

- возможность влияния потребителя на качество государственной услуги (работы);

- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями (режим работы учреждения; номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заинтересованных лиц; номера телефонов контролирующих органов, почтовые адреса, адреса электронной почты, официальных сайтов учреждения);

- возможность оценки качества государственной услуги (работы) со стороны потребителя;

- правила и условия оказания (выполнения) государственной услуги (работы);

- механизм обжалования действий лиц, оказывающих (выполняющих) государственную услугу (работу);

8.5. Информация о деятельности учреждения, порядке и правилах оказания (выполнения) государственных услуг (работ) должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости в соответствии с требованием действующего законодательства.

8.6. По письменному запросу заинтересованного лица, ответ ему направляется учреждением в письменном виде, электронной почтой либо через Internet-сайт в зависимости от способа обращения за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заинтересованного лица.

9. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества государственных услуг (работ)

9.1. Учреждение должно иметь внутреннюю систему контроля по предоставлению государственных услуг (работ), на их соответствие нормативным требованиям в области культуры, настоящему стандарту. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

9.2. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый комитетом за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами учреждения положений настоящего стандарта.

Контроль осуществляется в форме проверок с выездом в учреждение и камеральных проверок.

9.3. Контроль полноты и качества предоставления государственных услуг (работ) включает в себя:

- сбор и обработку информации о выполнении порядка и условий предоставления государственных услуг (работ), обеспечения качества предоставления государственных услуг (работ);
- выявление и устранение нарушений настоящего стандарта;
- формирование актов проверок и предписаний об устранении нарушений;
- контроль исполнения предписаний об устранении нарушений.

При оценке качества предоставления государственных услуг (работ) используются следующие критерии:

- полнота предоставления государственных услуг (работ) в соответствии с установленными требованиями их предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления государственных услуг (работ), оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов);
- отсутствие жалоб, поданных на качество предоставления государственных услуг (работ), в том числе в правоохранительные органы;
- отсутствие представлений прокуратуры, иных актов правоохранительных органов, органов государственной власти о некачественном предоставлении государственных услуг (работ).

10. Учет мнения потребителей государственных услуг (работ)

10.1. Работа учреждения по обеспечению качества предоставления государственных услуг (работ) должна быть направлена на полное удовлетворение запросов потребителей услуг (работ), непрерывное повышение качества предоставления государственных услуг (работ).

10.2. Руководитель учреждения несет полную ответственность перед потребителями за качество предоставляемых государственных услуг (работ), обеспечивает разъяснение и доведение этого направления деятельности до всех сотрудников учреждения.

11. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) учреждения, оказывающего (выполняющего) государственные услуги (работы), а также его должностных лиц

11.1. Потребители государственных услуг (работ) имеют право на обжалование решений, принятых в ходе оказания (выполнения) государственных услуг (работ), действий или бездействия работников учреждения, оказывающих (выполняющих) государственную услугу (работу), путем обращения лично, в письменной форме или в форме электронного документа в досудебном (внесудебном) порядке.

11.2. Жалобы составляются получателем государственной услуги (работы) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Письменные жалобы могут быть приняты при личном приеме заявителя, направлены по почте, а также поданы на сайте комитета в составе портала

Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://kdnk.volganet.ru>).

Жалобы на действия сотрудников учреждения подаются руководителю учреждения.

Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, предоставляющего государственную услугу, подаются в комитет (400001, Волгоградская область, Волгоград, ул.Рабоче-Крестьянская, 15).

11.3. В соответствии с законодательством Российской Федерации поступившая жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных ошибок или опечаток или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

11.4. Потребители государственной услуги (работы) вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе оказания (выполнения) государственной услуги (работы), в судебном порядке.

11.5. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.