

П Р И К А З

от 26.12.2019

№ 201

ст-ца Тамань

**Об утверждении Положения об оценке
уровня удовлетворенности населения
качеством предоставления государственной услуги
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»
в государственном автономном учреждении культуры
Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атамань»**

На основании приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», в соответствии с Уставом государственного автономного учреждения культуры Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атамань», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение об оценке уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» в государственном автономном учреждении культуры Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атамань» (далее – Положение).

2. Руководителям структурных подразделений довести до сведения своих сотрудников настоящее Положение в части их касающейся.

3. Контроль за исполнением работниками данного Положения возложить на начальника отдела культурно-досуговой и экскурсионной работы Кабенкину Наталию Владимировну.

4. Считать утратившим силу приказ от 11.02.2017 № 11 «Об утверждении Положения об оценке уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственной услуги «Публичное представление культурных ценностей традиционной народной культуры» в ГАУК КК «Выставочный комплекс «Атамань».

5. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора Винник Жанну Викторовну.

Директор

Е.А. Зенкова

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу ГАУК КК «Выставочный комплекс «Атамань»

от 26.12.2019 № 201

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУК КК «Выставочный комплекс «Атамань»



Е.А. Зенкова

« — » 20__ г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**об оценке уровня удовлетворенности населения
качеством предоставления государственной услуги
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»
в государственном автономном учреждении культуры
Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атамань»**

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению государственной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления государственным автономным учреждением культуры Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атамань» (далее – Учреждение).

1.2. Положение разработано в целях повышения удовлетворённости потребителей государственной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги, определяющих её способность удовлетворять потребность потребителя в отношении содержания (результата) услуги.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

учреждение – некоммерческое учреждение культуры, подведомственное министерству культуры Краснодарского края, созданное собственником для сохранения, развития, пропаганды и популяризации народной культуры, а также организации и проведения культурно-массовых мероприятий;

предмет – культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение, и публичное предоставление.

1.4. Нормативно – правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-2 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 15.01.1993 № 4301 – 1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

Федеральный закон от 24.11.1995 №181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124 – ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52 – ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральный закон от 22.07.2008 № 123 – ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 30.12.2009 № 384 – ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 5.12.2017 г. № 392 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание, подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (с изменениями и дополнениями);

Приказ Министерства культуры РФ от 27.04.2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (с изменениями и дополнениями);

Закон Краснодарского края от 3.11.2000 года №325-КЗ «О культуре» (с из-

менениями и дополнениями);

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1264-КЗ «О государственной политике в сфере сохранения и развития традиционной народной культуры в Краснодарском крае» (с изменениями и дополнениями);

Инструкция по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР», утвержденной приказом Министерства культуры СССР от 17 июля 1985 года № 290 (продлено действие приказом Министерства Культуры РФ от 16 марта 1992 года № 115) (с изменениями и дополнениями);

1.5. Потребители государственной услуги – организация, либо гражданин, вне зависимости от пола, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств, имеющие намерение получить государственную услугу.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Описание содержания услуги – организация и проведение культурно-массовых мероприятий.

2.2. Платные и частично оплачиваемые услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем билета или документов, дающих право на вход.

2.2.1. Учреждение самостоятельно определяет порядок предоставления платных услуг населению. Стоимость услуг предоставляется в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным директором Учреждения.

2.2.2. Учреждение самостоятельно определяет порядок проведения льготных акций в соответствии с утвержденными нормативно-правовыми актами. Стоимость услуг для лиц, участвующих в акции, предоставляется в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным директором Учреждения и носит разовый характер.

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

2.3. Порядок предоставления услуги.

2.3.1. Для получения государственной услуги потребителю необходимо лично присутствовать при приобретении билета (документа), дающего право на получение услуги в день обращения.

2.3.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

отсутствие билета (документа), дающего право на получение услуги в день обращения;

обращение за получением услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения;

нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

Отказ в предоставлении доступа к получению государственной услуги

по иным основаниям не допускается.

2.3.3. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Учреждения, предоставляющего государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном или в судебном в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

2.4. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги.

Учреждение, предоставляющее государственную услугу должно обеспечить:

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

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

2.5. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги.

Требования к зданиям и прилегающей территории: Учреждение, в котором оказывается государственная услуга, должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимым для предоставления государственной услуги;

содержание территории Учреждения, в котором оказывается государственная услуга, должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная и санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;

территория, на которой оказывается государственная услуга, должна быть обеспечена средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации;

здания, расположенные на территории Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда, быть защищенными от воздействия факторов отрицательно влияющих на качество предоставления услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения,

повышенных или пониженных температур и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);

площадь, на которой оказывается государственная услуга, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги;

Учреждение, в помещениях которого оказывается государственная услуга, 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.

2.6. Требование к доступности государственной услуги для потребителей.

2.6.1. Требование к режиму работы Учреждения:

режим работы Учреждения, в котором оказывается государственная услуга, должен быть установлен в соответствии с законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время Учреждения, а также утвержден директором Учреждения, предоставляющего государственную услугу. Учреждение оставляет за собой право устанавливать графики работы и объявлять технические и санитарные перерывы в работе подворий выставочного комплекса «Атамань».

2.6.2. Требование к доступности услуги для особых категорий граждан (люди с ограниченными возможностями, пенсионеры и другие категории граждан):

в соответствии с Федеральным законодательством Учреждение должно обеспечить право бесплатного посещения граждан в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Требования к кадровому обеспечению исполнителя услуг.

2.7.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

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

структура и штатное расписание Учреждения устанавливаются для выполнения государственного задания в пределах субсидий, направленных на его выполнение. Также учитывается потребность Учреждения в штатном комплектовании, объёмами и сложностью предоставляемых услуг, норм по труду, распределением функциональных обязанностей, нагрузки на персонал.

для каждого работника должны быть установлены трудовые обязанности и права, прописанные в трудовом договоре.

2.7.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

каждый сотрудник из числа специалистов Учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на него обязанностей в

соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

все рабочие места Учреждения проходят специальную оценку условий труда в установленные законом сроки;

основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров (для определенных профессий (должностей) – рабочий по уходу за животными, водитель автомобиля, тракторист) и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники Учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определённой требованиями, предъявляемыми к данной должности;

в Учреждении создаются условия для повышения квалификации работников; работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.7.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении муниципальной услуги:

в профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

к каждому работнику Учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочие места и обеспечивать комфортность пребывания потребителей на территории выставочного комплекса «Атамань»; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективный и экономичный 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 не уважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

2.8. Требования к уровню информационного обеспечения посетителей (составу, способу и периодичности размещения информации об услугах):

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора;

Учреждение обязано довести до потребителя следующую информацию: сведения о графике работы Учреждения;

правила посещения выставочного комплекса «Атамань», права и обязанности посетителей;

утверждённый перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

дополнительные услуги, оказываемые потребителю и цены на них;

контактная информация о руководстве Учреждения с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона;

адрес официального интернет-сайта Учреждения, а также адреса официальных страниц в социальных сетях телекоммуникационной сети «Интернет»;

сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

Учреждение должно информировать об установлении права бесплатного посещения выставочного комплекса «Атамань» гражданами в соответствии с действующим законодательством;

Учреждение размещает на видном месте в общедоступной (до контрольной) зоне правила посещения выставочного комплекса «Атамань».

Информирование потребителей услуги осуществляется: через официальный сайта Учреждения в коммуникационной сети интерне, а так же через официальные страницы в социальных сетях; посредством размещения информации на информационных стендах Учреждения, на вывеске у входа на территорию выставочного комплекса «Атамань»; через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»); посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция).

Раздел 3. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

3.1. Учреждение должно иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников, с целью определения соответствия оказываемой услуги установленным стандартам, ожиданиям посетителей.

3.2. Уровень удовлетворенности посетителей оказанной услугой (изучение общественного мнения) определяется ежемесячно, в течение туристического сезона. Анкетный опрос и обработка информации проводятся методистами отдела культурно-досуговой и экскурсионной работы Учреждения (форма анкеты прилагается). Ответственным за сбор и обработку информации является начальник отдела культурно-досуговой и экскурсионной работы.

Раздел 4. ОБЖАЛОВАНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Потребитель государственной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанное с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуги, связанная с некорректным поведением сотрудников Учреждения (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т.п.), а также по другим факторам качества услуги (доступность для посещения лиц с ограниченными возможностями, соблюдение режима и расписания мероприятий выставочного комплекса «Атамань»), может поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений.

Жалоба или претензия потребителя подлежит оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требует проведения служебного расследования, углубленного анализа ситуации, она подлежит рассмотрению в срок до 30 календарных дней.

Раздел 5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ МОНИТОРИНГОВ

По результатам мониторинга уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственной услуги подготавливается ежемесячный отчет.

План мероприятий на следующий год составляется с учетом мониторинга, проводится инструктаж персонала в целях повышения уровня обслуживания посетителей.

Раздел 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Документация по мониторингу и оценке уровня удовлетворенности населения хранится в отделе культурно-досуговой и экскурсионной работы.

6.2. Информация, полученная в результате мониторинга, включается в общий отчет Учреждения.

6.3. Отношения, не урегулированные настоящим положением, регулируются законодательством Российской Федерации.

6.4. Изменения и дополнения в настоящее положение вносятся на основании приказа директора Учреждения.

Директор ГАУК КК «Выставочный комплекс «Атамань» - Зенкова Евгения Анатольевна.

Юридический адрес: 353555, Краснодарский край, Темрюкский район, станица Тамань, улица Лебедева, 102.

Почтовый адрес: 353555, Краснодарский край, Темрюкский район, станица Тамань, улица Некрасова, 1.

Фактический адрес: 353555, Краснодарский край, Темрюкский район, станица Тамань, улица Лебедева, 102.

Начальник отдела культурно-досуговой
и экскурсионной работы



Н.В. Кабенкина

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению об оценке уровня
удовлетворенности населения
качеством предоставления
государственной услуги
«Организация и проведение
культурно-массовых мероприятий»
в ГАУК КК «Выставочный
комплекс «Атамань»

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ГАУК КК «Выставочный комплекс «Атамань»**

1. Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на территории выставочного комплекса «Атамань» (далее – Учреждение)

1. Отлично, всё устраивает
2. В целом всё хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. Комфортность условий пребывания в Учреждении

1. Отлично, всё устраивает
2. В целом всё хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. Дополнительные услуги и доступность их получения

1. Отлично, всё устраивает
2. В целом всё хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми Учреждением (в том числе с помощью мобильных устройств)

1. Отлично, всё устраивает
2. В целом всё хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5. Удобство графика работы организации культуры

1. Отлично, всё устраивает

2. В целом всё хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

6. Доступность услуг для инвалидов:

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да
2. Нет

6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да
2. Нет

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории Учреждения

1. Да
2. Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да
2. Нет

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к Учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да
2. Нет

7. Соблюдение режима работы Учреждения

1. Отлично, всё устраивает
2. В целом всё хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

8. Соблюдение заявленных сроков предоставления услуг

1. Отлично, всё устраивает
2. В целом всё хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

9. Доброжелательность и вежливость персонала

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

10. Компетентность персонала

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

11. Удовлетворенность качеством оказания услуг в целом

1. Отлично, всё устраивает
2. В целом всё хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением

1. Отлично, всё устраивает
2. В целом всё хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

13. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте в сети «интернет»

1. Отлично, всё устраивает
2. В целом всё хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов Учреждения

1. Отлично, всё устраивает
2. В целом всё хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает