

Правила пользования услугами учреждения.

Перечень услуг, предоставляемых учреждением

Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств» предоставляет услуги всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, политических убеждений, отношения к религии, социального положения (возможно установление ограничения по ассортименту услуг потребителям услуг в зависимости от их возраста согласно Федеральному закону от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»)

Заказчиками услуг могут быть все субъекты гражданско-правовых отношений: юридические и физические лица.

Услуги/работы учреждения оказываются населению как на бесплатной (в том числе льготной), так и на платной основе

Для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услугам/работам (по времени, возрасту, необходимости присутствия сопровождающего лица и др.).

Льготным категориям граждан учреждение оказывает государственную услугу согласно Положению о порядке льготного посещения отдельными категориями граждан при оказании платных услуг и проведении платных культурно-массовых мероприятий, проводимых в ГБУК «СЦКиИ».

ОСНОВНЫЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ.

Учреждение имеет право:

- оказывать услуги и производить работы юридическим и физическим лицам по установленным в соответствии с действующим законодательством ценам и тарифам, на одинаковых при оказании однородных услуг условиях;
- рекламировать свою деятельность по предоставлению услуг;
- выбирать способ исполнения услуг;

Учреждение обязано:

- доводить необходимую информацию потребителю о предоставленных ими услугах;
- выполнять услуги с высоким качеством и в полном объеме;
- не навязывать потребителю предоставление дополнительных услуг;
- возмещать материальный и моральный ущерб потребителю вследствие некачественного оказания услуг;
- предупреждать об условиях, при которых наступает опасность нанесения ущерба здоровью людей или имуществу в процессе оказания услуг.

Информирование потребителей государственных услуги осуществляется:

- через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- посредством размещения информации на информационных стендах учреждения;
- через средства массовой информации;

- посредством различных форм рекламы;
- посредством информации в группах социальных сетей;
- по телефону, при личном посещении учреждения;
- на основании письменного запроса;

Потребителю может быть отказано в предоставлении услуги в случаях:

- отсутствие пригласительного билета или бланка строгой отчетности установленного образца (билета, абонеента), дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения;
- отсутствие свободных мест (в случае, если посещение культурно-массового мероприятия является свободным и определено максимальное число посетителей мероприятия);
- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, в социально неадекватном состоянии (например, враждебный настрой);
- противоправные и общественно опасные действия потребителя, способные причинить ущерб имуществу учреждения культуры и другим получателям государственной услуги (работы);
- обращение за получением государственной услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;
- если посетитель не проходит по возрастному ограничению;
- обращение потребителя за получением услуги/работы в дату и (или) время, не соответствующие дате и (или) времени, указанным в билете (за исключением переноса исполнителем услуги/работы ввиду форс-мажорных обстоятельств);
- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций;

Заявители (Пользователи) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц учреждения решения, принятые в ходе представления государственной услуги в соответствии с досудебным (внесудебным), а так же в судебном порядке.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта государственной услуги

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее - жалоба) подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в учреждение. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, подаются в вышестоящий орган (учредителю учреждения).

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта учреждения, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее государственную услугу, подлежит обязательной регистрации в день поступления и рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу;
- отказывает в удовлетворении жалобы;

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

Личный прием граждан в учреждениях проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Наименование государственной услуги:

1. Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

Потребителями государственной услуги являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

Физические лица, имеющие желание и возможность посетить (посещающее) учреждение культурно-досугового типа с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках участия в работе клубных формирований.

Показатели объема государственной услуги:

- количество участников клубных формирований;

Показатели качества государственной услуги:

- количество клубных формирований;

Государственная услуга предоставляется в целях сохранения и распространения самодеятельного (любительского) творчества, повышения творческого уровня самодеятельных коллективов народного творчества и любительских объединений, выявления талантливых детей и молодежи.

В составе государственной услуги выделяются следующие направления деятельности:

- организация работы любительских творческих коллективов самодеятельного народного творчества: студий, кружков, клубов по интересам и любительских объединений по различным жанрам и направлениям;
- организация работы клубных формирований по различным жанрам и направлениям;
- проведение мероприятий в клубных формированиях и формированиях самодеятельного народного творчества

В процессе предоставления государственной услуги учреждение организует работу в клубных формированиях и формированиях самодеятельного народного творчества по следующим направлениям:

- набор участников в клубное формирование;
- проведение плановых посещений для участников в формах и видах, характерных для конкретного клубного формирования;
- подбор учебных и методических материалов для работы клубного формирования;
- планирование, учет, отчетность о деятельности клубного формирования;
- повышение квалификации и профессионального мастерства специалистов учреждения;
- творческие отчеты о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, мастер-классы и иные);
- участие в мероприятиях учреждения;
- участие в фестивалях, смотрах, конкурсах различного уровня;

Посещение клубных формирований проводится в стационарном режиме. В отдельных случаях проведение репетиций и выступлений коллектива может проходить вне стационара (на базе других учреждений и открытых площадках).

Сведения о клубных формированиях учреждения

Коллективы самодеятельного народного творчества, имеющие звание «народный», «образцовый»:

- Народный хор ветеранов труда «Красная гвоздика»;
- Народный ансамбль «Играй, гармонь»;
- Народный фольклорный ансамбль «Русь» имени Петра Тимофеевича

Савченкова;

- Народный вокальный ансамбль «Севастопольские чайки»
- Народный фото клуб «Бриг»;
- Народный вокальный ансамбль «Мечта»;
- Народный хореографический коллектив «Акъяр»;
- Образцовая хореографическая студия «Черное море»;
- Образцовый ансамбль классического танца «Арабески»;
- Образцовый детский вокальный ансамбль «Веснушки»;
- Образцовый вокальный коллектива «Акъяр»;

Клубные формирования:

По направлению деятельности «Хореография»:

- Образцовая хореографическая студия «Черное море»;
- Образцовый ансамбль классического танца «Арабески»;
- Танцевальная студия Дмитрия Новикова «Кубинский стиль»;
- Студия степа
- Хореографический коллектив «Акъяр» (Крымскотатарский отдел);
- Хореографический коллектив «Айдын»;

По направлению деятельности «Вокал»:

- Народный вокальный ансамбль «Севастопольские чайки»;
- Образцовый детский вокальный ансамбль «Веснушки»;
- Образцовый вокальный коллектива «Акъяр» (Крымскотатарский отдел);
- Эстрадный вокальный ансамбль «Мюзики»;
- Студия фольклорной песни народного фольклорного ансамбля «Русь имени

Петра Тимофеевича Савченкова;

По направлению деятельности «Театральное искусство»:

- Театральная студия «ИГРА»;

Другие направления деятельности:

- Студия детского развития «Гармония». В студии также работают кружки: вокальный, театральный, изобразительного искусства, хореографии.
- Художественная студия Сергея Берлова;
- Народный фото клуб «Бриг»;

Коллективы для людей пожилого возраста:

- Народный хор ветеранов труда «Красная гвоздика»;
- Народный вокальный ансамбль «Мечта»;

Порядок предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется согласно Плану работы учреждения, Плану работы и Расписанию посещений клубного формирования.

Для получения государственной услуги потребителю услуги необходимо обратиться в учреждение, отдел культурно-досуговой деятельности, согласно режиму работы учреждения.

Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам предоставления государственной услуги с коллективами осуществляется посредством консультирования заявителя специалистами учреждения в ходе личного приема, по телефону или в письменном виде; организации и проведения специальных информационных мероприятий.

Наименование государственной услуги:

2. Показ (организация показа) концертных программ.

Потребителями государственной услуги являются юридические и физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

Государственная услуга предоставляется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей, содействия организации культурного досуга населения.

Содержание государственной услуги определяется видом концертов и концертных программ:

- сборный концерт на стационаре;
- сборный концерт на выезде;
- сборный концерт на гастролях;

Характеристика услуги:

Категория потребителей государственной услуги: юридические и физические лица.

Платность услуги: платная, бесплатная.

Показатель объема услуги: число зрителей.

Процесс предоставления услуги включает в себя следующие этапы:

- реализация билетов;
- встреча и размещение получателей услуги;
- подготовка к показу;
- показ;

Порядок предоставления государственной услуги

Государственная услуга предоставляется на основании приобретенного зрителем билета учреждения. Предельные цены на оплату государственной услуги учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

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

Льготным категориям граждан учреждение оказывает государственную услугу согласно Положению о порядке льготного посещения отдельными категориями граждан при оказании платных услуг и проведении платных культурно-массовых мероприятий, проводимых в ГБУК «СЦКиИ».

Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

Объявленный в программе концерт должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

Продолжительность концерта определяется авторским замыслом создателей.

Допуск в здание учреждения открыт за 45 минут до начала мероприятия.

Наименование государственной услуги:

3. Показ (организация показа) концертных программ.

Потребителями государственной услуги являются юридические и физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

Государственная услуга предоставляется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей, содействия организации культурного досуга населения.

Содержание государственной услуги определяется видом концертов и концертных программ:

- сборный концерт на стационаре;
- сборный концерт на выезде;
- сборный концерт на гастролях;

Характеристика услуги:

Категория потребителей государственной услуги: юридические и физические лица.

Платность услуги: платная, бесплатная.

Показатель объема услуги: число зрителей.

Процесс предоставления услуги включает в себя следующие этапы:

- реализация билетов;
- встреча и размещение получателей услуги;
- подготовка к показу;
- показ;

Порядок предоставления государственной услуги

Государственная услуга предоставляется на основании приобретенного зрителем билета учреждения. Предельные цены на оплату государственной услуги учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

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

Льготным категориям граждан учреждение оказывает государственную услугу согласно Положению о порядке льготного посещения отдельными категориями граждан при оказании платных услуг и проведении платных культурно-массовых мероприятий, проводимых в ГБУК «СЦКиИ».

Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

Объявленный в программе концерт должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

Продолжительность концерта определяется авторским замыслом создателей.

Допуск в здание учреждения открыт за 45 минут до начала мероприятия.

Сведения о выполняемых работах

Наименование работы:

4. Организация и проведение мероприятий.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

Потребителями могут быть юридические и физические лица (предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений), присутствующее (принимаящее участие) в мероприятии.

Показатели, характеризующие качество работы: культурно-массовые (иные зрелищные мероприятия).

Государственная услуга (работа) по организации и проведению культурно-массового мероприятия: результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

Цели выполнения государственной работы:

- удовлетворение духовных потребностей, формирование духовной культуры потребителя;
- сохранение и развитие мировых и российских национально-культурных ценностей;
- создание условий для роста профессионального мастерства артистов и авторов, преемственности артистической, исполнительской школы;
- расширение репертуара;

Организация культурно-массовых мероприятий включает в себя следующие этапы: подготовку культурно-массового мероприятия и его проведение.

Для получения государственной услуги (работы) потребителю необходимо совершить следующие действия:

- для получения доступа к услуге (работе) потребителю необходимо лично явиться по месту проведения культурно – массового мероприятия;

- в случае свободного входа на культурно-досуговое мероприятие предъявления документов не требуется.

Оказание Услуги (выполнение Работы) носит массовый характер и не требует от потребителей подготовки специальных документов (письменных заявлений).

Государственная услуга (работа) предоставляется бесплатно.

Наименование работы:

5. Создание концертов и концертных программ.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

Потребителями услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

Показатели, характеризующие объем и качество работы: культурно-массовые (иные зрелищные мероприятия).

Цели выполнения государственной работы:

- создание произведений музыкального искусства для показа зрителям;
- удовлетворение духовных потребностей, формирование духовной культуры населения;
- повышение степени удовлетворенности потребителей государственной работы за счет повышения качества выполнения государственной работы;
- сохранение и развитие общемировых и национальных культурных ценностей;
- создание условий для роста профессионального мастерства и преемственности артистической, исполнительской школы;

Выполнение государственной работы включает в себя:

- привлечение и оплату труда художественного, артистического, технического персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;
- организацию и проведение репетиционного процесса;
- изготовление сценических постановочных средств, приобретение специального оборудования, расходных материалов и инвентаря;
- проведение текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;
- общехозяйственные работы;

Результатом выполнения государственной работы является созданный концерт или концертная программа, готовые к показу.