

Приложение  
к распоряжению  
председателя комитета  
по культуре и делам  
администрации города  
Ивантеевки  
от 18.12.2009 г. № 37

**Стандарт  
качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг  
в муниципальных учреждениях культуры и образовательных учреждениях  
дополнительного образования сферы культуры города Ивантеевки Московской области**

**I. Общие положения**

1. Разработчик Стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры (далее - Стандарт): комитет по культуре и делам молодежи администрации городского округа Ивантеевка.

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры и услуги дополнительного образования детей сферы культуры и искусства, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры и учреждениями дополнительного образования детей сферы культуры и искусства, оплачиваемые (финансируемые) из средств бюджета городского округа Ивантеевка, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг в области культуры и дополнительного образования детей сферы культуры и искусства, в том числе:

2.1. создание условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры создание условий для развития местного традиционного народного художественного творчества, участие в сохранении, возрождении и развитии народных художественных промыслов в городском округе;

2.2. организация библиотечного обслуживания населения;

2.3. сохранение, использование и популяризация объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся в собственности городского округа, охрана объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) муниципального значения, расположенных на территории городского округа (музейная деятельность);

2.4. организация предоставления услуг дополнительного образования в сфере культуры и искусства.

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) **бюджетные услуги в области культуры** - муниципальные услуги в области культуры и дополнительного образования детей сферы культуры и искусства, оказываемые населению города (далее - получателям услуг) органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств бюджета городского округа;

2) **получатели услуги** - население городского округа Ивантеевка (граждане города), имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры и учреждения дополнительного образования детей сферы культуры и искусства с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

3) **учреждение клубного типа** – культурно-досуговые и театрально-зрелищные учреждения, основными видами деятельности которого являются проведение культурно-массовых мероприятий, организация студий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

4) **библиотека** - учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотеки могут оказывать услуги по организации досуга, вести просветительскую и образовательную деятельность;

5) **организация библиотечного обслуживания** - обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, а также проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения;

6) **музей** - учреждение культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории городского округа;

7) **музейная деятельность** - сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории городского округа;

8) **экспонирование** - вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.).

9) **экскурсия** - вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

10) **дополнительное образование детей в сфере культуры и искусства** - деятельность, направленная на удовлетворение потребностей получателя в самосовершенствовании, познании и творчестве, развитии интеллектуальных и творческих способностей, достижении творческих побед и успехов соответственно способностям.

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области культуры и искусства:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Бюджетный Кодекс Российской Федерации;

3) Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах местного самоуправления" (ред. 07.05.2009)

4) "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 N3612-1;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

6) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

7) Федеральный закон Российской Федерации от 25.06.2002 N 73-ФЗ (ред. от 29.12.2006) "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";

8) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. 26.04.2007) "О пожарной безопасности";

9) Федеральный закон Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании" (с изменениями и дополнениями);

10) постановление Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 N 740 "О

федеральной целевой программе Культура России (2006 - 2010 годы)";

11) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 N 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 N 942-р) "О социальных нормах и нормативах";

12) закон Московской области N 26/2005-ОЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) в Московской области" (с изменениями, внесенными законами Московской области N 74/2006-ОЗ, N 90/2007-ОЗ, N 21/2008-ОЗ);

13) закон Московской области N 90/2006-ОЗ "О библиотечном обслуживании населения Московской области общедоступными библиотеками" (с изменением, внесенным Законом Московской области N 190/2006-ОЗ, N 96/2008-ОЗ);

14) распоряжение главы города Ивантеевка от 15.05.2009 N 33-р "Об утверждении Положения о комитете по культуре, спорту и делам молодежи и должностных инструкций его сотрудников".

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;

2) условия размещения и режим работы учреждения культуры;

3) наличие специального технического оснащения учреждения культуры;

4) укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;

6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта;

## **II. Требования к качеству оказания бюджетных (муниципальных) услуг в сфере культуры**

### **1. Услуги по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых и театрально-зрелищных учреждений.**

1.1. Сведения об услуге:

**Наименование услуги:** создание условий по организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры и создание условий для развития местного традиционного народного художественного творчества, участие в сохранении, возрождении и развитии народных художественных промыслов в городском округе (далее - культурно-досуговая услуга).

**Содержание (предмет) услуги:**

1) организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, спектаклей, выставок;

2) обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

**Получатели услуги:** население городского округа Ивантеевка (граждане города).

**Единица измерения** - количество посетителей.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с Перечнем платных услуг, оказываемых учреждениями культуры города Ивантеевка юридическим и физическим лицам и тарифами их услуги, утвержденном Решением Совета депутатов города Ивантеевки Московской области.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность культурно-досуговых учреждений:

1.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует культурно-досуговое учреждение:

1) устав учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, методики, положения;

- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области культурно-досуговых услуг;
- 5) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством культурно-досуговыми и театрално-зрелищными учреждениями при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

1.2.2. Устав учреждения является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) общие положения (наименование и местоположение, юридический статус, сведения об учредителе);
- 2) основные задачи и виды деятельности;
- 3) организация деятельности учреждения;
- 4) управление учреждением;
- 5) имущество и средства учреждения;
- 6) отчетность и контроль;
- 7) реорганизация и ликвидация.

Устав должен быть утвержден постановлением главы города Ивантеевки и согласован с комитетом имущественных отношений, комитетом по культуре и делам молодежи, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности культурно-досугового учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

1.2.3. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка учреждения;
- 2) трудовые коллективные договоры;
- 3) постановления и распоряжения главы города в области предоставления услуги;
- 4) иные руководства и правила учреждения.

При оказании услуги в учреждении используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 5) иные инструкции учреждения.

Основными Положениями в учреждении являются:

- 1) положения о предоставлении платных услугах;
- 2) положения по аттестации творческих и руководящих работников;
- 3) иные положения учреждения.

1.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами учреждений культуры входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны

способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

1.2.5. Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы учреждения.

1.2.6. В учреждениях необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

1.3. Условия размещения и режим работы учреждений культуры:

1.3.1. Учреждения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Учреждения культуры должны размещаться в пределах пешеходно-транспортной доступности для жителей города.

1.3.2. Режим работы учреждений культуры определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 7.00 до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

1.3.3. В здании учреждения типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) театральные и зрительные залы;
- 2) фойе;
- 3) репетиционные помещения;
- 4) вспомогательные (служебные) помещения;
- 5) технические помещения.

Помещения, предоставляемые для организации мероприятий учреждениями культуры по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

1.4. Техническое оснащение учреждений.

1.4.1. Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В зависимости от типа культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

- 1) в театральных и зрительных залах:
  - а) световое оборудование;
  - б) оборудование сцены;
  - в) звуковое оборудование;
- 2) в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:
  - а) систему освещения;
  - б) теплоцентраль;
- 3) технические помещения:
  - а) микшерские пульта;
  - б) видеопроектное оборудование;
  - в) щиты управления электроснабжением;

4) и иное оснащение в зависимости от вида деятельности учреждения.

1.4.2. Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в учреждениях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

1.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

1.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

1.5.2. Предоставление культурно-досуговой услуги осуществляют следующие виды персонала:

1) творческий персонал (режиссеры, художественные руководители самодеятельных коллективов, балетмейстеры, художники и так далее),

2) административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора, заместитель директора по хозяйственной части и так далее),

3) технические работники (машинисты сцены, монтировщики сцены, слесари, техники, гардеробщики, сторожа и так далее)

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду учреждения.

1.5.3. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям гуманность и доброжелательность.

1.6. Требования к технологии оказания услуги учреждения:

1.6.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование культурно-досуговыми учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.6.2. Основными причинами отказа в оказании культурно-досуговых услуг являются следующие:

1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее)

1.6.3. Культурно-досуговую услугу осуществляют следующие учреждения:

1) центр (культурно-досуговый центр (КДЦ));

2) дворец (дворец культуры (ДК));

3) клуб;

4) муниципальный театр

5) объединение (например, объединение самодеятельных художников);

6) парк культуры и отдыха.

1.6.4. Целями и задачами деятельности культурно-досуговых учреждений является создание условий:

1) для расширения возможностей горожан в получении культурно-досуговых услуг;

2) для содержательного досуга и общения горожан, постоянного развития и совершенствования основных направлений культурно-досуговой деятельности в соответствии с потребностями населения;

3) для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

Видами деятельности культурно-досуговых учреждений являются:

1) создание и организация работы творческих коллективов, студий и кружков любительского творчества, народных театров, любительских объединений и клубов по интересам, иных общественных формирований клубного типа (данный вид деятельности осуществляют: центр, дворец, клуб);

2) организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований (данный вид деятельности осуществляют: центр, дворец, клуб, объединение);

3) организация спектаклей, концертов, других театрално-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов (КДЦ, ДК, клуб, муниципальный театр);

4) организация выставок из собраний музеев, частных лиц, организаций и учреждений (данный вид деятельности осуществляют: центр, дворец, клуб, объединение);

5) проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч (данный вид деятельности осуществляют: центр, дворец, клуб, объединение, муниципальный театр);

7) организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, народных гуляний (данный вид деятельности осуществляют: центр, дворец, клуб, объединение, парк культуры и отдыха, муниципальный театр);

8) организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников (данный вид деятельности осуществляют: центр, дворец, клуб, парк культуры и отдыха, муниципальный театр);

В зависимости от вида культурно-досуговых услуг предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

1.6.5. Предоставление культурно-досуговых услуг в сфере организации, подготовки и проведения культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок осуществляется в соответствии с программой «Развития культуры городского округа Ивантеевка», утверждаемой постановлением главы города.

Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов через билетные кассы учреждений) или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги).

1.6.6. Предоставление услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

Основанием принятия в состав творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов может быть заявление в письменной или устной форме. Учет участников производится путем внесения данных в журнал учета участников определенного коллектива.

Оплата услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов определяется Положением о платных услугах, утверждаемым Решением Совета депутатов города Ивантеевки.

1.6.7. Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения города;

2) способствовать:

а) поднятию жизненного тонуса населения;

б) содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;

в) развитию творческих начал у населения;

г) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

Оказание услуг учреждениями культуры населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующих услугах.

Качество услуг, связанное с организацией отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры должно обеспечивать комфортные условия для этого.

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления репертуара спектаклей, программ концертов.

Качество образования работников культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий и способствовать проявлению талантов.

1.7. Информационное сопровождение деятельности учреждений:

1.7.1. Информационное сопровождение деятельности учреждений, порядка и правилах предоставления культурно-досуговой услуги должна быть доступна населению города.

1.7.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.7.3. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

1.7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещении информации о культурно-досуговых учреждениях, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, спектаклей, выставок, в сети Интернет на официальном сайте администрации города Ивантеевки;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена заранее.

В каждом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

1.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Граждане вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами учреждения.

1.7.6. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

1.8. Контроль за деятельностью учреждения:

1.8.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию культурно-досуговых услуг анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

1.8.3. Комитет по культуре и делам молодежи администрации города (председатель комитета, начальник отдела методического обеспечения и дополнительного образования, специалисты отдела) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в комитет по культуре и делам молодежи администрации города, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся комитетом по культуре и делам молодежи администрации города не реже 1 раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом председателем комитета по культуре и делам молодежи администрации города, руководитель каждого представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в комитет.

Для оценки качества и безопасности услуг комитет по культуре и делам молодежи администрации города использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния учреждений;
- 2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;
- 3) экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- 4) социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

1.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставляющее услуги, так и в комитет по культуре и делам молодежи администрации города.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление культурно-досуговой услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо председателем комитета по культуре и делам молодежи администрации города в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о

принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при комитете по культуре и делам молодежи администрации города для принятия мер по повышению качества культурно-досуговых услуг.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

1.9. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляющих учреждением культуры:

1.9.1. Работа учреждений по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителя услуг, непрерывное повышение качества услуг.

1.9.2. Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

1.9.3. Руководитель учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения,  
2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества культурно-досуговой услуги:

1.10.1. Критериями оценки качества культурно-досуговой услуги являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления культурно-досуговой услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

1.10.2. Качественное предоставление культурно-досуговой услуги характеризуют:

1) эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурно-досуговых услуг.

2) создание условий для развития личности;

3) оптимальность использования ресурсов учреждения;

4) удовлетворенность граждан города предоставлением культурно-досуговой услуги.

1.11. Система индикаторов качества услуги:

<b>№ п/п</b>	<b>Индикаторы качества бюджетной услуги</b>	<b>Значение индикатора, ед. изм.</b>
1.	Количество посетителей мероприятий	не менее 50% от численности населения в год
2.	Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов	не менее 6 раз на один творческий сезон
3.	Количество клубных формирований	не менее 75 в учреждениях культурно-досугового типа

4.	Количество культурно-досуговых и массовых мероприятий	не менее 500 за год
5.	Количество спектаклей и театрализованных представлений	не менее 15 за творческий сезон

## **2. Организация библиотечного обслуживания населения:**

### **2.1. Сведения об услуге.**

**Наименование услуги:** организация библиотечного обслуживания населения города.

### **Содержание услуги:**

- 1) обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;
- 2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с Перечнем платных услуг, оказываемых учреждениями культуры города Ивантеевка юридическим и физическим лицам и тарифами на их услуги, утвержденном Решением Совета депутатов города Ивантеевки Московской области.

**Получатели услуги:** население города.

**Единицы измерения:** документовыдача.

### **2.2. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки:**

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изменениями и дополнениями);

2) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 N 19 "Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук";

3) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 N 590 "Об утверждении "Инструкции об учете библиотечного фонда".

4) ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

5) ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

6) ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения.

7) ГОСТ 7.20-80 "СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации";

8) ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления.

9) иные документы.

#### **2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:**

- 1) устав учреждения;
- 2) руководства, правила, инструкции, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;
- 4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области библиотечного обслуживания;
- 5) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством библиотекам при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.2. Устав библиотеки является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

1) общие положения (наименование и местоположение, юридический статус, сведения об учредителе);

- 2) основные задачи и виды деятельности;
- 3) организация деятельности учреждения;
- 4) управление учреждением;
- 5) имущество и средства учреждения;
- 6) отчетность и контроль;
- 7) реорганизация и ликвидация.

Устав должен быть утвержден постановлением главы города Ивантеевка и согласован с комитетом имущественных отношений, комитетом по культуре и делам молодежи, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы библиотек.

В библиотеках используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила поведения получателей услуг в библиотеках;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;
- 3) трудовые коллективные договоры;
- 4) постановления и распоряжения главы города;
- 5) иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании услуги в библиотеке используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала библиотеки (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 5) иные инструкции библиотеки.

Основными Положениями в библиотеках являются:

- 1) положение о предоставлении платных услуг;
- 2) иные положения библиотеки.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечных услуг, входят:

1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.2.5. Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы библиотеки.

2.2.6. В библиотеках следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения

устаревших.

### 2.3. Условия размещения и режим работы библиотек.

2.3.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.3.2. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Основной режим работы библиотек с 9.00 до 19.00. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

2.3.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

а) читальные залы;

б) книгохранилища;

2) дополнительные помещения:

а) гардероб;

б) иные помещения.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

### 2.4. Техническое оснащение библиотек.

2.4.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

1) компьютерная техника;

2) копировально-множительная техника;

3) стеллажи для хранения книг;

4) столы и стулья;

5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;

6) иное оборудование.

2.4.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование оборудования библиотек должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

### 2.5. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.

2.5.1. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

2.5.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- 1) библиотекари;
- 2) административно-управленческий персонал (директор, заведующие филиалами и так далее);
- 3) технические работники (гардеробщик, сторож и так далее).

2.5.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Уровень профессиональной компетентности библиотекарей должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации библиотечных работников.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.5.4. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

2.6. Требования к технологии оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения.

2.6.1. В соответствии с содержанием бюджетной услуги, услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя:

1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включающему в себя:

- а) книжный фонд;
- б) фонд периодики;
- в) медиафонд (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях, виниловых дисках);

2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

2.6.2. Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования и поведения в библиотеках, утверждаемые руководителем библиотеки.

В библиотеках получатели услуг имеют право:

1) стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

2) бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

3) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

4) на залоговой основе получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонентов, бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов;

5) на платной основе получать во временное пользование документы, приобретенные на внебюджетные средства;

6) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками города, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

7) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг, утвержденным решением Совета депутатов города

Ивантеевки;

8) осуществлять иные права, предусмотренные уставом библиотек.

Результатом предоставления услуги служит содействие в получении полного объема необходимой информации.

2.6.3. Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение клиентами информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

2.6.4. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

2.6.5. Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

2.6.6. Библиотечное обслуживание пользователей детского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских библиотеках. Помещения и оборудование для детских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

2.6.7. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

2.6.8. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство потребителям услуг. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой.

2.6.9. Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.7. Информационное сопровождение деятельности библиотек:

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядка и правилах предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещение информации о библиотеках, о предоставляемых услугах, в том числе о планах культурно-массовых мероприятиях на базе библиотек, в сети Интернет на официальном сайте администрации города;
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических

публикаций и телепередач.

2.7.4. В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей его компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

2.8. Контроль за деятельностью учреждений, обеспечивающих библиотечное обслуживание населения города:

2.8.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем библиотеки, его заместителями, заведующими филиалов. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

б) комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются по каждому сотруднику библиотеки с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом председателем комитета по культуре, спорту и делам молодежи администрации города, руководитель библиотеки представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в комитет.

2.8.3. Комитет по культуре и делам молодежи администрации города (председатель комитета, начальник и специалисты отдела методического обеспечения и дополнительного образования) осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в комитет по культуре и делам молодежи администрации города, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб культурно-досугового учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся комитет по культуре, спорту и делам молодежи администрации города не реже 1 раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения комитет по культуре, спорту и делам молодежи администрации города использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния библиотек;
- 2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;
- 3) экспертный - опрос преподавателей и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- 4) социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в комитет по культуре и делам молодежи администрации города.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем библиотеки либо председателем комитет по культуре и делам молодежи администрации города в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при комитете по культуре и делам молодежи администрации города для принятия мер по повышению качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения:

2.9.1. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

2.9.2. Руководитель библиотеки несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

2.9.3. Приказом руководителя библиотеки в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.9.4. Руководитель библиотеки обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры библиотечного обслуживания и стандарта качества.

2.10. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

2.10.1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления услуги в сфере библиотечного обслуживания по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;

3) оптимальность использования ресурсов библиотек;

4) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1.	Обновляемость библиотечного фонда	не менее 2% в год
2.	Количество читателей	не менее 15500 человек
3.	Книговыдача	не менее 275500
4.	Число посещений	не менее 86800

**3. Качество услуг по сохранению, использованию и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) находящихся в собственности городского округа, охрана объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) муниципального значения, расположенных на территории городского округа (музейная деятельность):**

**3.1. Сведения об услуге.**

**Наименование услуги:** сохранение, использование и популяризация объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) находящихся в собственности городского округа, охрана объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) муниципального значения, расположенных на территории городского округа (далее - музейная услуга).

**Содержание услуги:**

1) сохранение и пополнение музейных фондов;

2) экспонирование и выставочная работа;

3) деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории муниципального образования города Ивантеевки.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с Перечнем платных услуг, оказываемых учреждениями культуры города Ивантеевка юридическим и физическим лицам и тарифами их услуги, утвержденном Решением Совета депутатов города Ивантеевки Московской области.

**Получатель услуги:** население города.

**Единица измерения:** количество посещений.

3.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждений, осуществляющих музейную деятельность (далее - музеи):

1) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

2) Федеральный закон от 25.06.2002 N 73-ФЗ (ред. от 29.12.2006) "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";

3) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 N 19 "Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской Академии наук";

4) постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 N 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет" (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 01.02.2005 N 49);

5) постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 N 179 "Об утверждении положений о музейном фонде Российской Федерации, о государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации" (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 08.05.2002 N 302)

б) Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. 26.04.2007) "О пожарной безопасности".

3.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует музей:

1) устав учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, положения;

3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере предоставления музейной услуги;

5) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством музеям при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

3.2.2. Устав музея является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

1) общие положения (наименование и местоположение, юридический статус, сведения об учредителе);

2) основные задачи и виды деятельности;

3) организация деятельности учреждения;

4) управление учреждением;

5) имущество и средства учреждения;

6) отчетность и контроль;

7) реорганизация и ликвидация.

Устав должен быть утвержден постановлением главы города Ивантеевка и согласован с комитетом имущественных отношений, комитетом по культуре и делам молодежи, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

3.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В музеях используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка учреждения;

- 2) трудовые коллективные договоры;
- 3) распоряжения и приказы главы города;
- 4) иные руководства и правила в сфере музейной деятельности.

При осуществлении музейной деятельности в учреждении используются следующие инструкции:

- 1) инструкция по учету и хранению музейных ценностей;
- 2) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- 3) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 4) инструкции по охране труда в учреждении;
- 5) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 6) иные инструкции учреждения.

Основными Положениями в музеях являются:

- 1) положения о представлении платных услуг;
- 2) иные положения музея.

3.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании музейной услуги, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

3.2.5. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

3.2.6. Государственные (в случае их принятия) и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы музея.

3.2.7. В музеях следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

3.3. Условия размещения и режим работы музеев:

3.3.1. Музеи должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

3.3.2. Режим работы музеев: с 9.00 до 18.00. В некоторых случаях (проведение дополнительных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима.

В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) экспозиционный (выставочный) зал;
- 2) служебные помещения.

3.3.3. По размерам и состоянию помещения музеев должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

3.3.4. Помещения хранения экспозиций и музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой

отопления, поддерживающей заданный температурный режим и системой охранно-пожарной сигнализации.

#### 3.4. Техническое оснащение музеев:

3.4.1. Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

- 1) в экспозиционных залах:
  - а) витрины (выставочные шкафы),
  - б) осветительное оборудование;
- 2) в служебных помещениях:
  - а) сейфы для хранения особо ценных экспонатов,
  - б) компьютерная и копировально-множительная техника,
  - в) стеллажи;
- 3) иное оборудование.

3.4.2. Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в музеях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

#### 3.5. Укомплектованность музеев кадрами и их квалификация:

3.5.1. Музей должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.5.2. Музейную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

- 1) музейные работники: научные сотрудники;
- 2) административно-управленческий персонал (директор, и так далее);
- 3) технические работники (смотрители, сторожи, уборщики и так далее).

3.5.3. Уровень профессиональной компетентности научных работников музея должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации научных работников.

У специалистов музея должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

3.5.4. Оказание услуг должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением к получателям услуг.

#### 3.6. Требования к технологии оказания музейной услуги:

3.6.1. Согласно содержанию бюджетной услуги, услуга в сфере музейной деятельности включает в себя:

- 1) сохранение и пополнение музейных фондов;
- 2) экспонирование и выставочную работу;
- 3) деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории муниципального образования городской округ Ивантеевка.

#### 3.6.2. Сохранение и пополнение музейных фондов.

Сохранение объектов культурного наследия города в целях обеспечения его физической сохранности осуществляется путем проведения:

- 1) научно-исследовательских, изыскательских работ;
- 2) иных мероприятий в соответствии с действующим законодательством.

Использование объектов культурного наследия города осуществляется с соблюдением особенностей и требований, установленных законодательством, а также требований к сохранению объектов культурного наследия, изложенных в охранном договоре, охранно-арендном договоре, охранном обязательстве.

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации.

Создание непрерывного мониторинга фондов музеев должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов.

Своевременная реставрация фонда должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации.

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

Проведение полного комплекса реставрационных работ по сохранению памятников должно осуществляться строго в соответствии с рекомендациями соответствующих специалистов и соблюдением технического задания на выполнение данных работ.

Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а так же культурной и художественной ценности.

### 3.6.3. Экспонирование и выставочная работа.

Музеи обеспечивают доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейных фондах.

Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

- 1) индивидуальные и экскурсионные посещения;
- 2) лекции;
- 3) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);
- 4) информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская работа, научно-методическая работа и так далее);
- 5) иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставившихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять

запросы получателя услуги на получение информации.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а так же по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

3.7. Информационное сопровождение деятельности музеев:

3.7.1. Информация о работе музеев, о порядке и правилах предоставления музейной услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

3.7.2. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

3.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;  
2) публикации информации о музеях города, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в сети Интернет на официальном сайте администрации города Ивантеевка;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

3.7.4. В каждом музее должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования музеями, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

3.7.5. Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

3.8. Контроль за деятельностью музеев:

3.8.1. Контроль за деятельностью музеев осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем музея, а также его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлению деятельности музея);

б) комплексный (проверка деятельности отдельных музейных работников, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки в сфере музейной деятельности анализируются по каждому сотруднику музея с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных или финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимого председателем комитета по культуре и делам молодежи администрации города, руководитель музея представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в комитет.

3.8.3. Комитет по культуре и делам молодежи администрации города (председатель комитета, начальник и специалисты отдела методического обеспечения и дополнительного образования) осуществляет внешний контроль за деятельностью музея в части соблюдения

качества бюджетной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в комитет по культуре и делам молодежи администрации города, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество предоставляемой услуги, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся комитетом по культуре и делам молодежи администрации города не реже 1 раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности музейной деятельности комитет по культуре и делам молодежи администрации города использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния музеев;
- 2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;
- 3) экспертный - опрос музейных работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- 4) социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

3.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в музеи, так и в комитет по культуре и делам молодежи администрации города.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем музея либо председателем комитета по культуре и делам молодежи администрации города в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при комитете по культуре и делам молодежи администрации города для принятия мер по повышению качества музейной услуги.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю музея применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

### 3.9. Ответственность за качество оказания музейной услуги:

3.9.1. Работа музеев по предоставлению услуг в области музейной деятельности должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуг, непрерывное повышение качества услуг.

3.9.2. Руководитель музея несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере музейной деятельности.

3.9.3. Приказом руководителя музея в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

### 3.9.4. Руководитель музея обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников музея;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала

учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества музейной деятельности;

3) организовать информационное обеспечение деятельности музея в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию музейной деятельности и настоящего Стандарта.

3.10. Критерии оценки качества музейной услуги:

3.10.1. Критериями оценки качества музейной услуги являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

3.10.2. Качественное предоставление музейной услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;

3) оптимальность использования ресурсов музея;

4) удовлетворенность получателей услуг музейной деятельностью;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере музейной деятельности;

6) сохранность и пополнение музейных фондов.

3.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1.	Количество посетителей музеев в год	не менее 6,5 тыс. чел
2.	Количество посетителей, обслуженных экскурсиями	не менее 1 тыс. чел
3.	Количество проведенных музейными работниками мероприятий в год	не менее 40 мероприятий

#### 4. Качество услуг по организации предоставления услуг дополнительного образования в области культуры:

4.1. Сведения об услуге.

**Наименование услуги:** организация предоставления дополнительного образования в области культуры.

Содержание (предмет услуги):

Дополнительное образование в области культуры представляет собой процесс:

1) воспитания учащихся;

2) развития мотивации личности к познанию и творчеству;

3) обучения учащихся посредством реализации дополнительных образовательных программ и осуществления образовательно-информационной деятельности в различных областях искусства.

Дополнительное образование детей предоставляется по образовательным программам следующих направленностей:

- 1) музыкальное;
- 2) художественное;
- 3) хореографическое;
- 4) вокальное;
- 5) театральное;
- 6) и другие направления.

**Получатели услуги:** население города в возрасте от 6 до 18 лет (далее - учащиеся).

**Единица измерения:** количество учащихся.

4.2. Нормативные документы, регламентирующие деятельность учреждений дополнительного образования детей:

1) Концепция модернизации дополнительного образования детей Российской Федерации на период до 2010 года, одобренная решением коллегии Минобрнауки России от 06.10.2004 N ПК-2;

2) Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 N 233 (с изменениями и дополнениями);

3) Перечень видов образовательных учреждений дополнительного образования детей" (инструкционное письмо Минобрнауки России от 24.03.1997 N 12);

4) постановление Министерства здравоохранения Российской Федерации, главного санитарного врача Российской Федерации от 3.04.2003 N 27 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03".

4.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение дополнительного образования:

1) устав учреждения дополнительного образования;

2) лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;

3) свидетельство о государственной аккредитации учреждения дополнительного образования;

4) руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере дополнительного образования и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;

5) эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование и аппаратуру;

6) государственные (в случае их утверждения) и муниципальные стандарты;

7) заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

8) примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных и муниципальных музыкальных, художественных школ и школ искусств, утвержденных Министерством культуры, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедших внутреннее и внешнее рецензирование.

4.2.2. Устав учреждения дополнительного образования является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждений, предоставляющих данную услугу, и должен включать в себя следующие сведения:

1) общие положения (наименование и местоположение, юридический статус, сведения об учредителе);

2) основные задачи и виды деятельности;

3) организация деятельности учреждения;

4) управление учреждением;

5) имущество и средства учреждения;

- 6) отчетность и контроль;
- 7) реорганизация и ликвидация.

Устав должен быть утвержден комитетом по управлению имуществом администрации города, согласован с департаментом культуры и молодежной политики администрации города, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

Устав должен быть утвержден постановлением главы города Ивантеевка и согласован с комитетом имущественных отношений, комитетом по культуре, спорту и делам молодежи, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

4.2.3. Правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг дополнительного образования, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении дополнительного образования используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) санитарные нормы и правила (СанПин 2.4.4.1251-03);
- 3) примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных и муниципальных музыкальных, художественных школ и школ искусств, утвержденных Министерством культуры, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедших внутреннее и внешнее рецензирование;
- 4) распоряжения и приказы главы города и иные руководства в сфере дополнительного образования.

При оказании услуги в сфере дополнительного образования используются следующие инструкции:

- 1) инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);
- 2) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция действий при получении анонимного телефонного сообщения об угрозе взрыва заложенном взрывчатом устройстве, поджоге и иных действий, способных повлечь тяжкие последствия;
- 5) инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;
- 6) инструкция по делопроизводству в учреждении дополнительного образования;
- 7) иные инструкции.

Основными Положениями в системе дополнительного образования являются:

- 1) положение об аттестации педагогических и руководящих работников;
- 2) педагогическом Совете;
- 3) положение о методическом Совете;
- 4) положение о собрании трудового коллектива;
- 5) положение о комиссии по охране труда и технике безопасности;
- 6) иные положения в сфере дополнительного образования.

4.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг дополнительного образования, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование;
- 2) сертификаты на оборудование;
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания

и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

4.2.5. Государственные (в случае их принятия) и настоящий Стандарт составляют нормативную основу практической работы соответствующего учреждения.

4.2.6. В учреждениях дополнительного образования в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

4.3. Условия размещения и режим работы учреждений дополнительного образования:

4.3.1. Учреждения дополнительного образования должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, в пределах пешеходно-транспортной доступности для населения города.

4.3.2. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и учащихся, и предоставление услуг учащимся в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.1251-03).

4.3.3. Режим работы учреждения дополнительного образования определяется уставом учреждения.

Занятия детей в учреждениях дополнительного образования могут проводиться также выходные дни и каникулярное время.

Начало занятий в учреждениях дополнительного образования должно быть не ранее 8-00, а их окончание - не позднее 22-00.

4.3.4. В здании учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

а) учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий);

б) специализированные помещения (актовый залы, хореографические залы, студии и так далее);

2) дополнительные помещения:

а) гардеробная и так далее.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются также в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

Здания учреждений дополнительного образования детей должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

4.4. Техническое оснащение учреждений дополнительного образования:

4.4.1. Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, и отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги.

Основным техническим оснащением учреждений дополнительного образования в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами дополнительного образования являются:

1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;

- 2) хореографические станки;
- 3) компьютерная техника;
- 4) аудио и видеоаппаратура;
- 5) иное оснащение.

4.4.2. Специальное оборудование, приборы, аппаратуру и инструменты следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

4.4.3. Неисправное специальное оборудование, приборы, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

4.4.4. Оборудование, инструменты, аппаратура, приборы, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

4.5. Укомплектованность учреждений дополнительного образования кадрами и их квалификация:

4.5.1. Учреждение дополнительного образования должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление услуги в сфере дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

1) административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, заведующие отделениями, иной административно-управленческий персонал);

2) педагогический персонал (педагоги дополнительного образования);

3) технические работники (уборщики помещений, вахтеры, сторожи и так далее);

4) иные работники (концертмейстеры и так далее)

4.5.2. Уровень профессиональной компетентности педагогических работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации педагогических работников.

4.5.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

4.5.4. На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

4.5.5. Педагогические и руководящие работники учреждений дополнительного образования детей один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

4.5.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законными представителями) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

4.5.7. К педагогической деятельности в учреждениях дополнительного образования не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

4.6. Требования к технологии оказания услуги дополнительного образования:

4.6.1. Учреждения дополнительного образования в сфере культуры предназначены для обеспечения необходимых условий личностного развития и творческой самореализации, формирование общей культуры детей и подростков, адаптации личности к жизни в обществе, организации содержательного досуга.

4.6.2. Услуга дополнительного образования в области культуры носит заявительный

характер и предоставляется вне зависимости от медицинского состояния учащегося (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения).

4.6.3. Дополнительное образование в сфере культуры представлено следующими образовательными учреждениями:

- 1) детская музыкальная школа;
- 2) детская художественная школа;
- 3) детская школа искусств;

Количество учреждений, предоставляющих услуги дополнительного образования в области культуры, должно обеспечивать всех желающих заниматься в них.

4.6.4. В учреждениях дополнительного образования детей в области культуры наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за исключением хоровых, танцевальных, художественных, оркестровых и тому подобных групп).

С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть разновозрастные или разновозрастные.

4.6.5. Расписание занятий в учреждениях дополнительного образования детей составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе детей и подростков в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимо соблюдение следующих гигиенических требований:

- 1) продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут, а для детей от 4 до 6 лет - не более 35 минут;
- 2) необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

4.6.6. Учреждения, оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования в области культуры, должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, удовлетворяющих и способствующих развитию способности детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации воспитанника в обществе.

4.6.7. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора учащимися направлений образовательной деятельности.

Организация образовательного процесса в области культуры предусматривает, что:

- 1) занятия могут быть индивидуальными и групповыми, в зависимости от выбранного направления обучения;
- 2) количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется учебными планами учреждения;
- 3) расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей, с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм.
- 4) учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами в соответствии с программой обучения;
- 5) оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам итоговых государственных аттестаций учащихся, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, и так далее.

4.6.8. Содержание образования в учреждениях дополнительного образования в области культуры строится на основании:

- 1) типовых программ, утвержденных Министерством культуры;
- 2) адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;
- 3) авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных городским или областным экспертным советом.

Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей учащихся.

4.6.9. Порядок приема граждан в учреждения дополнительного образования должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в уставе учреждения. Порядок приема должен обеспечивать прием граждан, прошедших проверку способностей в области соответствующего вида искусства на конкурсной основе.

При приеме гражданина в учреждение дополнительного образования последнее обязано ознакомить учащихся и (или) его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности учащихся учреждения должны быть определены уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами.

4.7. Информационное сопровождение деятельности учреждений дополнительного образования:

4.7.1. Информационное сопровождение деятельности учреждений дополнительного образования, порядка и правилах предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

4.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

4.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещение информации об учреждениях дополнительного образования в области культуры, о предоставляемых услугах, о достижениях учащихся в сети Интернет на официальном сайте администрации города;
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

4.7.4. В каждом учреждении дополнительного образования в сфере культуры должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, копии лицензии, требования к учащимся, правила порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

4.7.5. Учащийся и его родители (законные представители) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

4.7.6. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

4.8. Контроль за деятельностью учреждений дополнительного образования в сфере культуры:

4.8.1. Контроль за деятельностью учреждений дополнительного образования осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль:
  - а) контроль мероприятий (контроль по определенной теме (в том числе по результатам

отчетных концертов, смотров, конкурсов, выставок) или направлению деятельности учреждения);

б) итоговый (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода).

Выявленные недостатки по оказанию услуги дополнительного образования в области культуры анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию и с принятием мер по их устранению, вынесением дисциплинарных, административных или финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимого председателем комитета по культуре и делам молодежи администрации города, руководитель каждого учреждения дополнительного образования в области культуры представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в комитет.

4.8.3. Комитет по культуре и делам молодежи администрации города (председатель комитета, начальник и специалисты отдела методического обеспечения и дополнительного образования) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения дополнительного образования в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в комитет по культуре и делам молодежи администрации города, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

Плановые контрольные мероприятия проводятся комитетом по культуре и делам молодежи администрации города не реже 1 раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

4.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение дополнительного образования, так и в комитет по культуре и делам молодежи администрации города.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо председателем комитета по культуре и делам молодежи администрации города в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при комитет по культуре и делам молодежи администрации города для принятия мер по повышению качества услуги дополнительного образования в области культуры.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

4.9. Ответственность за качество оказания услуги дополнительного образования:

4.9.1. Работа учреждений по предоставлению услуг в области дополнительного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

4.9.2. Руководитель учреждения дополнительного образования несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг дополнительного образования в сфере культуры.

4.9.3. Приказом руководителя учреждения дополнительного образования в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

4.9.4. Руководитель учреждения дополнительного образования обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества дополнительного образования в области культуры;

3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения дополнительного образования в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг дополнительного образования и настоящего Стандарта.

4.10. Критерии оценки качества услуги дополнительного образования в области культуры:

4.10.1. Критериями оценки качества дополнительного образования в области культуры являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

4.10.2. Качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

1) доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) расширение знаний учащихся учреждений дополнительного образования;

3) развитие творческих способностей учащихся;

4) самореализация и самовоспитание учащихся;

5) создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;

6) организации содержательного досуга и занятости учащихся;

7) результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

4.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

<b>№ п/п</b>	<b>Индикаторы качества бюджетной услуги</b>	<b>Значение индикатора, ед. изм.</b>
1.	Количество учащихся	Не менее 600 человек
2.	Поступление выпускников в профильные СУЗы или ВУЗы	Не менее 5 в год
3.	Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов	Не менее 40 %
4.	Доля педагогов, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет от общего числа педагогов	100%