Российская Федерация
Иркутская область

**Администрация города Усолье-Сибирское**

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 06.11.2026 № 2548-па

**Об утверждении стандартов качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Усолье-Сибирское**

Руководствуясь постановлением администрации города Усолье-Сибирское от 22.06.2010 № 1125 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг», ст.ст. 28, 55 Устава муниципального образования «город Усолье-Сибирское», администрация города Усолье-Сибирское

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Стандарты качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Усолье-Сибирское (Приложения №№ 1-6 к настоящему Постановлению).
2. Отменить постановление администрации города Усолье-Сибирское от 19.02.2019 № 361 «Об утверждении стандартов качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Усолье-Сибирское».
3. Отменить постановление администрации города Усолье-Сибирское от 29.12.2022 № 3149-па «О внесении изменений в постановление администрации города Усолье-Сибирское от 19.02.2019 № 361 «Об утверждении стандартов качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Усолье-Сибирское».
4. Отменить постановление администрации города Усолье-Сибирское от 30.09.2024 № 2781-па «О внесении изменений в постановление администрации города Усолье-Сибирское от 19.02.2019 № 361 «Об утверждении стандартов качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Усолье-Сибирское» (с изменениями от 29.12.2022 № 3149-па)».
5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Официальное Усолье» и разместить на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры управления по социально-культурным вопросам администрации города Усолье-Сибирское Ю.В. Ожогину.

**Мэр города** **М.В. Торопкин**

Приложение № 1
к постановлению администрации
города Усолье-Сибирское
от «06» 11 2026 г. №2548-па

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги**
**«Организация и проведение мероприятий»**

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» (далее - Стандарт) - отдел культуры управления по социально-культурным вопросам администрации города Усолье-Сибирское.

1.2. Область применения.

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации и проведению мероприятий, оказываемой, оплачиваемой (финансируемой) из средств бюджета города, предоставляемой учреждениями культурно-досугового типа города Усолье-Сибирское – муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дом культуры «Мир» и муниципальным бюджетным культурно-досуговым учреждением «Дворец культуры» (далее - Учреждение), а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления. Настоящий Стандарт носит рекомендательный характер.

1.3. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

В соответствии с действующим законодательством, Учреждению при оказании услуги не требуется наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации.

1.4. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- условия размещения и режим работы;
- наличие технического оснащения;
- укомплектованность специалистами и уровень их квалификации;
- наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически оказываемой услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

## II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

2.1. Сведения об услуге.

2.1.1. Наименование услуги: организация и проведение мероприятий.

2.1.2. Содержание услуги: услуга предусматривает подготовку мероприятия, его проведение, обеспечение условий его проведения как внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям мероприятия, обеспечение пожарной безопасности), так и вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

Услуга подразделяется по видам мероприятий:

– культурно-массовые/творческие (зрелищные мероприятия, фестивали, выставки, конкурсы, смотры);

– методические (семинар, конференция).

Культурно-массовые/творческие мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями, концертов, викторин, ярмарок, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, организация работы игровых комнат для детей; проведение фестивалей, выставок, конкурсов, смотров.

Методические мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных, видеогостиных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

Перечень форм организации и проведения мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики и потребности обслуживаемого контингента потребителей, от поставленных учредителем задач.

На всех этапах реализации услуги должны учитываться актуальность, современность методов, форм и способов исполнения, полезность и соответствие спросу, информативность и содержательность, художественный уровень.

Услуга должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

Услуга может оказываться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с Положением об оказании платных услуг в Учреждении.

Получатели услуги: физические лица, юридические лица.

2.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

1) Устав Учреждения;

2) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

3) локальные акты, регламентирующие деятельность Учреждения;

4) законодательные документы, приказы и распоряжения руководителя учреждения и вышестоящего органа управления.

5) руководства, правила, инструкции, положения.

Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения, и должен включать в себя следующие основные сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;

- о предназначении Учреждения (предмет, виды, организация деятельности Учреждения, цели и основные задачи деятельности Учреждения, категории обслуживаемых лиц);

- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;

- о структурных подразделениях (при наличии), основных направлениях их деятельности;

- о правах и обязанностях Учреждения, его ответственности;

- об управлении Учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность Учреждения;

- о порядке реорганизации и ликвидации Учреждения.

Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка;

2) трудовые, коллективные договоры;

3) распоряжения и постановления администрации города Усолье-Сибирское.

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

1) должностные инструкции;

2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);

3) инструкции по охране труда;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности;

5) иные инструкции.

Основными положениями в Учреждении являются:

1) положение об оказании платных услуг;

2) положение об оплате труда;

3) положение о порядке проведения аттестации работников;

4) положение о клубном формировании.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги, входят:

1) технические паспорта и инструкции на русском языке на музыкальные инструменты и оборудование;

2) сертификаты соответствия на оборудование и музыкальные инструменты (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

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

Для учёта числа проведенных мероприятий и посещений в Учреждении ведётся журнал учёта работы.

Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы.

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещении, территориально доступном для населения, обеспеченном средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта.

2.3.2. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечивать условия доступности для инвалидов культурных ценностей и благ в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов: возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено Учреждение, входа в Учреждение и выхода из него, сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи, надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в Учреждение и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности; дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, оказание работниками Учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Учреждение обязано осуществить

инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них оказываемой услуги. В случаях, если Учреждение невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник Учреждения до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории города, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.3.3. Режим работы Учреждения, оказывающего услугу, определяется локальными актами Учреждения: приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка. Режим должен быть удобным для населения города. Допускается работа в выходные и праздничные дни.

2.3.4. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

а) зрительные залы со сценой;

б) репетиционные помещения;

в) костюмерные;

г) административные и технические помещения;

д) вспомогательные (служебные) помещения;

е) фойе;

ж) гардероб.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать действующим требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенными от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация).

2.4. Техническое оснащение Учреждения.

2.4.1. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказываемой услуги:

- компьютерная и копировально-множительная техника;
- звуковое и световое оборудование;
- музыкальные инструменты;
- оборудование сцены;
- система приточно-вытяжной вентиляции;
- видеопроектное оборудование;
- столы, стулья, стеллажи, выставочные ширмы;
- другое оборудование, необходимое для надлежащего оказания услуги.

2.4.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

2.5. Укомплектованность кадрами и их квалификация.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом основного и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием:

- основной персонал (балетмейстеры, хормейстеры, концертмейстеры, режиссеры, художники и другие специалисты, непосредственно выполняющие основные функции Учреждения);

- административно-управленческий персонал;

- вспомогательный персонал.

2.5.2. Каждый специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации.

На основании положения о порядке проведения аттестации работники Учреждения проходят аттестацию.

2.5.3. Работники Учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности, руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности, доброжелательности.

2.5.4. Работники Учреждения должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права, которые утверждаются руководителем Учреждения.

2.6. Требования к технологии оказания услуги.

2.6.1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с муниципальной программой, планами мероприятий и социальными коммерческими заказами.

2.6.2. Посещение мероприятий может быть платным или бесплатным для получателей услуг. Перечень мероприятий, которые проводятся на платной основе, утверждается положением об оказании платных услуг Учреждением.

2.6.3. Учитывая возрастные особенности дошкольного, младшего школьного и подросткового возраста, Учреждение должно организовывать и проводить специальные детские и молодежные мероприятия. Количество таких мероприятий должно составлять не менее 25% от общего количества проведенных мероприятий в год.

2.6.4. Требования к взаимодействию работников Учреждения с получателями услуги:

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 Учреждением, доступ к культурным благам и культурным ценностям;

2) работники Учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах в пределах своей компетентности;

3) работники Учреждения должны обладать профессиональными знаниями и навыками, обеспечивающими качественное оказание услуги.

2.6.5. Причины отказа в оказании услуги:

- нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

- отсутствие билета (абонемента) на предоставление услуги (в случае предоставления услуги за плату);

- обращение потребителя услуги за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в билете (абонементе, приглашении и т.д.) (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств);

- отсутствие договора - для юридического лица.

2.6.6. Оказание услуги Учреждением населению осуществляется в соответствии с Законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующей услуге.

2.6.7. Оказание услуги предусматривает обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядок и правила оказания услуги должны быть доступны населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуги 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) размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, в том числе о планируемых мероприятиях, в сети Интернет на официальном сайте Учреждения и на Госпабликах;

3) информационного стенда (уголка получателей услуги).

Учреждение, оказывающее услугу, должно информировать жителей и гостей города о предстоящем мероприятии через афиши, публикации в СМИ, на официальном сайте Учреждения, в социальных сетях с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 5 дней до проведения мероприятия (в случае проведения внепланового мероприятия по заданию учредителя – не менее чем за 1 день).

Кроме того, Учреждение, оказывающее услугу, должно предоставлять информацию о месте проведения мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей города.

2.7.4. В Учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, информация о стоимости платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в неделю, путем размещения ее на официальном сайте Учреждения специалистом Учреждения, ответственным за обновление информации в сети «Интернет».

2.8. Контроль за деятельностью Учреждения.

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

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, заведующими отделами. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения);

б) комплексный (анализ деятельности Учреждения).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются и рассматриваются на комиссии по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий по каждому работнику (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги). Состав комиссии и порядок ее работы утверждаются локальным актом Учреждения.

На совещаниях руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимых руководителем отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующего сферу культуры, руководитель Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель в лице отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующего сферу культуры, посредством выездных (в соответствии с планом-графиком, но не реже одного раза в два года; также внепланово, в случае поступления обоснованных жалоб потребителей, требований правоохранительных органов) и камеральных (по мере поступления отчётности о выполнении муниципального задания) проверок.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта от получателей услуг подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в порядке и сроки, установленные статьей 11.2 Федерального закона Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд посетителей, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения, его заместители, заведующие отделами несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и

определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

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

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги;

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

4) обеспечить внутренний контроль над соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры услуги и Стандарта качества.

2.10. Критерии оценки качества услуги.

2.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

1) полнота оказания услуги в соответствии с данным Стандартом;

2) удовлетворенность получателей качеством услуги.

2.10.2. Качественное оказание услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота оказания услуги;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора получателей услуги;

3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов качества услуги:

| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Наименование учреждения | Значение индикатора, ед. изм. | Значение в баллах |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Количество проведенных мероприятий: культурно-массовые/творческие (зрелищные мероприятия, фестивали, выставки, конкурсы, смотры) | МБУК «Дом культуры «Мир» | не менее 170 единиц | 70 |
| | | МБКДУ «Дворец культуры» | не менее 280 единиц | |
| 2. | Количество проведенных методических мероприятий: методические (семинар, конференция) | МБУК «Дом культуры «Мир» | не менее 15 единиц | 30 |
| | | МБКДУ «Дворец культуры» | не менее 30 единиц | |
| | Итого: | | | 100 |

100 баллов - качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;

80-99 баллов - качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;

60-79 баллов - муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;
менее 60 баллов - качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

**Мэр города** **М.В. Торопкин**

Приложение № 2
к постановлению администрации
города Усолье-Сибирское
от «06» 11 2026 г. № 2548-па

# СТАНДАРТ
# КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ»

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее - Стандарт) - отдел культуры управления по социально-культурным вопросам администрации города Усолье-Сибирское.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на услугу в области публичного показа музейных предметов, музейных коллекций (далее - услуга), оказываемую населению муниципальным бюджетным учреждением культуры «Усольский историко-краеведческий музей» (далее - Учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) музей - учреждение культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций;

2) музейная деятельность - сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа;

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

4) 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 получателей услуги.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги в области организации музейно-выставочной деятельности:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;

3) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

4) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

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

7) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

8) Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.5. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги:

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

2) условия размещения и режим работы Учреждения;

3) наличие специального технического оснащения Учреждения;

4) укомплектованность Учреждения специалистами и уровень их квалификации;

5) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;

6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемой услуги требованиям настоящего Стандарта.

## II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

Содержание услуги: экспонирование и выставочная работа в стационарных условиях, вне стационара.

Услуга может оказываться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с приказом руководителя Учреждения, Положением об оказании платных услуг в Учреждении.

Лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное индивидуальное посещение музея.

Получатели услуги: физические лица.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

2) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

3) Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

4) Порядок бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным

образовательным программам (утвержден Приказом Минкультуры России от 17.12.2015 № 3119);

5) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 15.01.2019 № 17 «Об утверждении Положения о музейном фонде Российской Федерации»;

6) приказ Федерального архивного агентства от 02.03.2020 № 24 «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, научных организациях»;

7) Закон Иркутской области «О музейном деле в Иркутской области» от 18.07.2008 № 45-оз;

8) Устав Учреждения.

9) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.2017 № 2012 «Об утверждении Положения о Государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации».

В соответствии с действующим законодательством Учреждению при оказании услуги не требуется наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

1) Устав Учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, положения;

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

4) приказы руководителя Учреждения.

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

1) наименование и местоположение, юридический статус Учреждения;

2) правоспособность Учреждения;

3) цели и предмет деятельности Учреждения;

4) права и обязанности Учреждения, его ответственность;

5) управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) ее оказания и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка;

2) трудовые, коллективные договоры;

3) распоряжения и постановления администрации города Усолье-Сибирское;

4) иные руководства и правила в области организации музейно-выставочной деятельности.

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

1) инструкция по учету и хранению музейных ценностей;

2) 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 Учреждении являются:

1) положение об оказании платных услуг;

2) положение об оплате труда;

3) положение о порядке проведения аттестации работников;

4) иные положения.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании 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.

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

2.2.6. Настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы Учреждения.

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта.

2.3.2. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечивать условия доступности для инвалидов культурных ценностей и благ в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов: возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено Учреждение, входа в Учреждение и выхода из него, сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи, надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в Учреждение и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности; дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, оказание работниками Учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Учреждение, оказывающее услугу, обязано осуществить инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них

оказываемой услуги. В случаях, если Учреждение невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник Учреждения до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории города, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.3.3. Режим работы Учреждения: с 10-00 до 18-00, выходные дни – воскресенье, понедельник. В некоторых случаях (проведение дополнительных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима.

В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) экспозиционный (выставочный) зал;

2) служебные помещения;

3) помещения для хранения фондов;

4) гардероб для верхней одежды посетителей;

5) санузел для посетителей, снабженный туалетной бумагой, жидким мылом и бумажными полотенцами.

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

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.

Специальные хранилища должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов.

2.4. Техническое оснащение Учреждения.

2.4.1. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказываемой услуги:

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.

2.4.2. 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).

2.5. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

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

1) основной персонал (специалисты по экскурсионно-массовой работе, хранитель фондов, методист и другие);

2) административно-управленческий персонал;

3) вспомогательный персонал.

2.5.2. Уровень профессиональной компетентности работников Учреждения должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо стимулировать повышение уровня квалификации работников.

Работники Учреждения должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права, которые утверждаются руководителем Учреждения.

2.5.3. Оказание услуги должно сопровождаться уважительным и доброжелательным отношением к их получателям.

2.6. Требования к технологии оказания услуги.

2.6.1. В соответствии с содержанием муниципальной услуги, услуга включает в себя экспонирование и выставочную работу.

Учреждение обеспечивает доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в фондах Учреждения, а также представленных из фондов других музеев (организаций, частных лиц). Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Услуга оказывается по всем формам музейной работы:

1) индивидуальные и экскурсионные посещения;

2) лекции;

3) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);

4) иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах Учреждения 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 также по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.7.1. Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.7.2. 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.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в сети Интернет на официальном сайте Учреждения и на Госпабликах;

3) информационного стенда (уголка получателей услуги).

2.7.4. В Учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования, соблюдение которых обеспечивает оказание 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 об оказываемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в месяц, путем размещения ее на официальном сайте Учреждения специалистом Учреждения, ответственным за обновление информации в сети «Интернет».

2.8. Контроль над деятельностью Учреждения.

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

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, заведующими отделами. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения);

б) комплексный (анализ деятельности Учреждения).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются и рассматриваются на комиссии по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий по каждому работнику (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги). Состав комиссии и порядок ее работы утверждаются локальным актом Учреждения.

На совещаниях руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимых руководителем отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующим сферу культуры, руководитель Учреждения

представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель в лице отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующего сферу культуры, посредством:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан, 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 оказываемой услуги, а также факт принятия мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта от получателей услуг подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в порядке и сроки, установленные статьей 11.2 Федерального закона Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

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

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги и контроль качества;

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

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

2.10. Критерии оценки качества услуги.

2.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

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

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

2.10.2. Качественное оказание услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, полнота оказания услуги;

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

3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов качества услуги.

| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Значение индикатора, ед. изм. | Значение в баллах |
|---|---|---|---|
| 1. | Количество музейных предметов основного фонда, опубликованных на экспозициях и выставках (в год) | 1 300 | 100 |
| | | 1000-1299 | 60 |
| | | 700-999 | 30 |
| | | 699 и менее | 0 |

100 баллов - качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;

60 баллов - качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;

30 баллов - муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;

0 баллов - качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

**Мэр города** **М.В. Торопкин**

Приложение № 3
к постановлению администрации
города Усолье-Сибирское
от «06» 11 2026 г. №2548-па

# СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Стандарт) - отдел культуры управления по социально-культурным вопросам администрации города Усолье-Сибирское.

1.2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - услуга), предоставляемую муниципальным бюджетным учреждением культуры «Усольская городская централизованная библиотечная система» (далее - Учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотека может быть самостоятельным учреждением или структурным подразделением учреждения, организации;

2) общедоступная библиотека - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

3) пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

4) библиотечный фонд - совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

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

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

3) Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;

4) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

6) Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

7) Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

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

9) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

10) Приказ Минкультуры России от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

11) Закон Иркутской области от 18.07.2008 № 46-ОЗ «О библиотечном деле в Иркутской области»;

12) иные документы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги:

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

2) условия размещения и режим работы;

3) наличие технического оснащения;

4) укомплектованность специалистами и уровень их квалификации;

5) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;

6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически оказываемой услуги требованиям настоящего Стандарта.

## II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

Содержание услуги:

1) обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;

2) организация культурно-массовой, образовательной, просветительной деятельности;

3) формирование, учет, обеспечение безопасности и сохранности библиотечных фондов.

Услуга оказывается как в стационарных условиях, так и вне стационара.

Услуга оказывается бесплатно.

Получатели услуги: физические лица, юридические лица.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

2) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

3) ГОСТ 7.32-2017. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие Приказом Росстандарта от 24.10.2017 № 1494-ст.);

4) ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 25.11.2003 № 332-ст.);

5) 5) ГОСТ Р 7.0.60-2020. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения (введен в действие приказом Росстандарта от 18.09.2020 № 655-ст);

6) Приказ Федерального архивного агентства от 02.03.2020 г. № 24 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивов, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

7) Закон Иркутской области от 18.07.2008 № 46-ОЗ «О библиотечном деле в Иркутской области»;

8) Устав Учреждения.

В соответствии с действующим законодательством, Учреждению при оказании услуги не требуется наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

1) Устав Учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, положения;

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

4) приказы руководителя Учреждения.

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

1) наименование и местоположение, юридический статус Учреждения;

2) правоспособность Учреждения;

3) цели и предмет деятельности Учреждения;

4) права и обязанности Учреждения, его ответственность;

5) управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации Учреждения.

Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) ее оказания и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка;

2) трудовые, коллективные договоры;

3) распоряжения и постановления администрации города Усолье-Сибирское.

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

1) 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.

Основными Положениями в Учреждении являются:

1) положение об оказании платных услуг;

2) положение об оплате труда;

3) положение по аттестации работников;

4) иные положения Учреждения.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании 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.

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

2.2.5. Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы.

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения, обеспеченных средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта.

2.3.2. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечивать условия доступности для инвалидов культурных ценностей и благ в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов: возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено Учреждение, входа в Учреждение и выхода из него, сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного

передвижения, и оказание им помощи, надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в Учреждение и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности; дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, оказание работниками Учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Учреждение, оказывающее услугу, обязано осуществить инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них оказываемой услуги. В случаях, если Учреждение невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник Учреждения до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории города, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.3.3. Режим работы Учреждения, оказывающего услугу, определяется локальными актами Учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка), должен быть удобным для населения города. Основной режим работы библиотек - с 10-00 до 18-00 часов. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы Учреждения является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

2.3.4. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

а) читальные залы;

б) книгохранилища;

2) дополнительные помещения:

а) гардероб;

б) помещения для каталогов;

в) иные помещения.

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

Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны определяться в соответствии со следующими нормами:

1) площади для размещения абонемента:

а) с открытым доступом к фонду и кафедрам выдачи - не менее 70 кв. м (при соответствующей вместимости полок);

б) с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв. м на 1000 томов;

2) с ограниченным доступом к фонду - 7 кв. м на 1000 томов;

3) площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - из расчета 10 кв. м на 1000 томов;

4) число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2,5 кв. м на 1 место (или 1,5 кв. м на 1000 жителей);

5) число посадочных мест для просмотра периодики - из расчета 3 кв. м на 1 место (или 1 место на каждые 2000 - 3000 жителей);

6) для проведения культурно-массовых мероприятий должно быть отдельное помещение площадью не менее 25 кв. м;

7) площадь для размещения автоматизированных рабочих мест не менее 6 кв. м на одного пользователя;

8) количество служебных помещений зависит от числа штатных работников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

2.4. Техническое оснащение Учреждения.

2.4.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказываемой услуги соответствующих видов:

- компьютерная и копировально-множительная техника (не менее 2 компьютеров, 1 ксерокса, 1 принтера, комплект видео- и аудиоаппаратуры, Интернет и др. на 1 библиотеку);
- проекторы, экраны, телевизоры;
- пылесосы;
- стеллажи для хранения книг;
- ящики каталожные;
- столы, стулья;
- выставочные стеллажи, шкафы;
- кафедры выдачи документов;
- другое библиотечное оборудование.

2.4.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

2.5. Укомплектованность кадрами и их квалификация.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием:

- основной персонал (библиотекари, библиографы, методисты, программисты, и др.);
- административно-управленческий персонал;
- вспомогательный персонал.

2.5.2. Нормативная потребность в штатных работниках, определяемая исходя из необходимости обеспечения основных библиотечных процессов, в том числе:

- комплектование и обработка документов - из расчета - 1 человек на 1000 томов;
- организация фонда - из расчета - 1 человек на 100 тыс. томов;
- обслуживание пользователей - из расчета 3 человека на 1000 жителей.

2.5.3. Библиотечные специалисты должны иметь высшее профессиональное (библиотечное, педагогическое) образование, среднее профессиональное (библиотечное, педагогическое) образование или стаж работы по специальности не менее 3 лет. Уровень профессиональной компетентности библиотечных

специалистов должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей.

Работники Учреждения должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права, которые утверждаются руководителем Учреждения.

Специалисты Учреждения один раз в пять лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм. На основании Положения о проведении аттестации работники Учреждения проходят аттестацию, по результатам которой устанавливается квалификационная категория.

2.5.4. Работники Учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности, руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности, доброжелательности.

2.6. Требования к технологии оказания услуги.

2.6.1. В соответствии с содержанием муниципальной услуги, услуга включает в себя:

1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, в состав которого входит:

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 Учреждения.

2.6.2. Все получатели услуги имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют получатели услуги, нарушившие Правила пользования Учреждения, утверждаемые руководителем Учреждения.

В библиотеках получатели услуги имеют право:

1) стать пользователями библиотек по предъявлении документов, удостоверяющих их личность (паспорта), 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) получать во временное пользование любой документ из библиотечного фонда абонементов, бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечного фонда читальных залов;

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

6) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными услугами Учреждения;

7) осуществлять иные права, предусмотренные уставом Учреждения.

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

2.6.3. Время оказания услуги каждому потребителю не регламентируется.

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

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

2.6.5. Библиотечно-информационное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских и юношеских библиотеках, библиотеках семейного чтения. Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

2.6.6. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечного фонда, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Объем библиотечного фонда должен формироваться исходя из средней книгообеспеченности 1 жителя - 5 - 7 томов. Библиотечный фонд центральной городской библиотеки увеличивается дополнительно из расчета 0,5 - 2 экземпляра названий.

Ежегодно фонд муниципальных библиотек должен обновляться на 2% от общего количества библиотечного фонда. Число приобретаемых книг и других документов на 1000 жителей 250 экземпляров ежегодно, в том числе 20 видео- и звукозаписей.

Полностью библиотечный фонд должен обновляться в течение 10 лет.

Литература для жителей в возрасте до 15 лет должна составлять не менее 30% от общего библиотечного фонда.

Ежегодно должна осуществляться подписка на периодические издания из расчета 10 - 12 названий на 1000 жителей, в центральной библиотеке - не менее 150 названий.

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

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

2.6.8. Получатели услуги обязаны соблюдать Правила пользования Учреждения, в целях сохранности библиотечного фонда.

Получатели услуги, нарушившие Правила пользования Учреждения и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном Правилами пользования Учреждения, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.7.1. Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 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) размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, в том числе о планируемых культурно-массовых мероприятиях, в сети Интернет, на официальном сайте Учреждения и на Госпабликах;

3) информационных стендов (уголков получателей услуги).

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 выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в месяц, путем размещения ее на официальном сайте Учреждения специалистом Учреждения, ответственным за обновление информации в сети «Интернет».

2.8. Контроль за деятельностью Учреждения, обеспечивающего оказание Услуги.

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

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, заведующими филиалами, отделами. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);

2) плановый контроль:

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

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

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются и рассматриваются на комиссии по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий по каждому работнику (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги). Состав комиссии и порядок ее работы утверждаются локальным актом Учреждения.

На совещаниях руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимых руководителем отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующим сферу культуры, руководитель Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель в лице отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующего сферу культуры, посредством:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта от получателей услуг подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в порядке и сроки, установленные статьей 11.2 Федерального закона Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения, его заместители, заведующие структурными подразделениями несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

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

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников Учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги и контроль качества;

3) организовать информационное обеспечение процесса библиотечно-информационного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги и Стандарта качества.

2.10. Критерии оценки качества услуги.

2.10.1. Критериями оценки качества библиотечно-информационного обслуживания являются:

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

2) результативность оказания услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное оказание услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота оказания услуги;

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

3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги библиотечно-информационным обслуживанием;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в области библиотечно-информационного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов качества услуги:

| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Значение индикатора, ед. изм. | Значение в баллах |
|---|---|---|---|
| | Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом | 4,5-5% | 100 |
| | | 4-4,4% | 60 |
| | | 2-3,9% | 30 |
| | | менее 2% | 0 |

100 баллов - качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;

60 баллов - качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;

30 баллов - муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;

0 баллов - качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

**Мэр города** **М.В. Торопкин**

Приложение № 4
к постановлению администрации
города Усолье-Сибирское
от «06» 11 2026 г. № 2548-па

# СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ»

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее - Стандарт) - отдел культуры управления по социально-культурным вопросам администрации города Усолье-Сибирское.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на услугу «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее - услуга), оказываемую населению муниципальными бюджетными учреждениями дополнительного образования «Детская музыкальная школа» и «Детская художественная школа» (далее - Учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество оказания услуги.

1.3. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

3) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

4) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

6) Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

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

8) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

9) Устав Учреждения.

1.4. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги:

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

2) условия размещения и режим работы Учреждения;

3) укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;

4) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;

5) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически оказываемой услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

## II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

2.1. Сведения об услуге.

2.1.1. Наименование услуги: «Реализация дополнительных общеразвивающих программ».

2.1.2. Содержание услуги:

1) воспитание личности;

2) развитие мотивации личности к познанию и творчеству;

3) обучение личности посредством реализации дополнительных общеразвивающих программ художественной направленности и осуществления образовательно-информационной деятельности в различных областях искусства.

Получатели услуги: физические лица (далее - обучающиеся).

Услуга может оказываться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с приказом руководителя Учреждения, Положением об оказании платных услуг в Учреждении.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;

2) СанПиН 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» (утвержден постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2020 № 28);

3) Устав Учреждения.

В соответствии с действующим законодательством, Учреждению при оказании услуги требуется наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

1) Устав Учреждения;

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

3) руководства, правила, инструкции, положения;

4) эксплуатационные документы на оборудование и аппаратуру Учреждения;

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

6) учебные планы и программы;

7) приказы руководителя Учреждения.

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

1) наименование и местоположение, юридический статус Учреждения;

2) правоспособность Учреждения;

3) цели и предмет деятельности Учреждения;

4) права и обязанности Учреждения, его ответственность;

5) управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации Учреждения.

Устав должен быть утвержден Учредителем, зарегистрирован в установленном законом порядке. Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) ее оказания и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка;

2) санитарные нормы и правила;

3) трудовые, коллективный договоры;

4) распоряжения, постановления администрации города Усолье-Сибирское;

5) иные руководства и правила в области дополнительного образования в сфере культуры и искусства.

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

1) должностные инструкции;

2) инструкции по охране труда в Учреждении;

3) инструкция о мерах пожарной безопасности в Учреждении;

4) инструкции по эксплуатации оборудования Учреждения (технические паспорта);

5) иные инструкции.

Основными Положениями в Учреждении являются:

1) положение об оказании платных услуг;

2) положение об оплате труда;

3) положение по аттестации педагогических работников;

4) положение о педагогическом Совете;

5) иные положения Учреждения.

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

1) технические паспорта на используемое оборудование;

2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

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

2.2.5. Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы Учреждения.

2.3.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании и помещении, в пределах территориальной доступности для населения города, обеспеченном средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта.

2.3.2. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечивать условия доступности для инвалидов культурных ценностей и благ в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов: возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено Учреждение, входа в Учреждение и выхода из него, сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи, надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в Учреждение и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности; дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, оказание работниками Учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Учреждение, оказывающее услугу, обязано осуществить инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них оказываемой услуги. В случаях, если Учреждение невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник Учреждения до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории города, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.3.3. Режим работы Учреждения определяется Уставом Учреждения.

Начало занятий в Учреждении должно быть не ранее 8-00 часов, а их окончание - не позднее 21-00 часа.

Занятия в Учреждении могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время.

2.3.4. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

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

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

2) дополнительные помещения:

а) гардероб;

б) иные помещения (выставочный зал, библиотека, натюрмортный фонд и др.).

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать действующим требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенными от воздействия факторов,

отрицательно влияющих на качество оказываемой услуги (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.

2.4. Техническое оснащение Учреждения.

2.4.1. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, обеспечивающими надлежащее качество оказываемой услуги.

Основным техническим оснащением Учреждения в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами являются:

1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;

2) компьютерная техника;

3) аудио и видеоаппаратура;

4) мольберты;

5) иное оснащение.

2.4.2. 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.

2.4.3. Неисправное специальное оборудование, приборы, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

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

2.5. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

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

Оказание услуги осуществляют следующие категории персонала:

1) административно-управленческий персонал;

2) основной персонал (преподаватели, концертмейстеры);

3) вспомогательный персонал;

4) иные работники.

2.5.2. Уровень профессиональной компетентности работников должен быть необходимым для исполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации работников Учреждения.

2.5.3. Работники Учреждения должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права, которые утверждаются руководителем Учреждения.

2.5.4. На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям

квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

2.5.5. Педагогические и руководящие работники Учреждения один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию согласно положению о порядке аттестации педагогических и руководящих работников государственных и муниципальных образовательных учреждений, по результатам которой присваивается квалификационная категория.

2.5.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуги работники Учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.5.7. К педагогической деятельности в Учреждении не допускаются лица:

- лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;

- имеющие или имевшие судимость, подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконной госпитализации в медицинскую организацию, оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях, и клеветы), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, мира и безопасности человечества, а также против общественной безопасности, за исключением случаев, предусмотренных частью третьей настоящей статьи;

- имеющие неснятую или непогашенную судимость за иные умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, не указанные в абзаце третьем настоящей части;

- признанные недееспособными в установленном Федеральным законом порядке;

Имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

Лица из числа указанных в абзаце третьем части второй настоящей статьи, имевшие судимость за совершение преступлений небольшой тяжести и преступлений средней тяжести против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконной госпитализации в медицинскую организацию, оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях, и клеветы), семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, мира и безопасности человечества, а также против общественной безопасности, и лица, уголовное преследование в отношении которых по обвинению в совершении этих преступлений прекращено по нереабилитирующим основаниям, могут быть допущены к педагогической деятельности при наличии решения комиссии по делам

несовершеннолетних и защите их прав, созданной высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, о допуске их к педагогической деятельности.

2.6. Требования к технологии оказания услуги.

2.6.1. Деятельность Учреждения направлена на обеспечение необходимых условий личностного развития и творческой самореализации, формирование общей культуры населения, адаптацию личности к жизни в обществе, организацию содержательного досуга.

2.6.2. Услуга носит заявительный характер и оказывается вне зависимости от медицинского состояния учащегося (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения).

2.6.3. В Учреждении наполняемость групп не должна превышать 15 обучающихся (за исключением хоровых, оркестровых и тому подобных групп).

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

2.6.4. Расписание занятий в Учреждении составляется с учетом того, что эти занятия являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе обучающихся в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимо соблюдение следующих гигиенических требований:

1) продолжительность занятия в Учреждении без перерыва должна составлять не более 40 минут;

2) проведение обязательных перерывов между занятиями длительностью не менее 5 минут для отдыха обучающихся и проветривания помещений.

2.6.5. Учреждение должно предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, удовлетворяющих и способствующих развитию способностей обучающихся, их самореализации и успешной адаптации в обществе.

2.6.6. Осуществление образовательного процесса в сфере культуры и искусства строится на основе добровольного выбора обучающимися направлений образовательной деятельности.

Организация образовательного процесса в сфере культуры и искусства предусматривает:

1) индивидуальные и групповые занятия, в зависимости от выбранного направления обучения;

2) количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста обучающихся, установленного срока обучения и закрепляется учебными планами Учреждения и Федеральными государственными требованиями;

3) расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха обучающихся с учетом их возрастных особенностей, пожеланий родителей (законных представителей) 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 подводится по результатам итоговых государственных аттестаций

обучающихся, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, и так далее.

2.6.7. Содержание образования в Учреждении строится на основании:

1) типовых программ (рекомендованных Институтом развития образования в сфере культуры и искусства);

2) адаптированных программ, утвержденных педагогическим Советом Учреждения;

3) авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных областным экспертным Советом, педагогическим советом учреждения;

4) дополнительных общеразвивающих программ, утвержденных педагогическим Советом Учреждения;

5) дополнительных общеразвивающих программ художественно-эстетической направленности;

6) модифицированных, пилотных программ и др.

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

2.6.8. Порядок приема в Учреждение определяется Правилами приема, утвержденными Педагогическим Советом, Уставом Учреждения. Право на обучение по программам общеразвивающего вида в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская художественная школа» имеют все желающие без вступительных испытаний.

Порядок приема на общеразвивающие программы муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская музыкальная школа» должен обеспечивать прием граждан, прошедших проверку способностей в области соответствующего вида искусства, на конкурсной основе (за исключением обучения на отделении раннего эстетического развития «Гармония»).

При приеме гражданина в Учреждение последнее обязано ознакомить учащегося 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, обучающихся Учреждения должны быть определены Уставом данного Учреждения и иными предусмотренными этим Уставом локальными актами.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядок и правила оказания услуги должны быть доступны населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуги 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 - в течение года;

2) размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, о достижениях обучающихся, в сети Интернет на официальном сайте Учреждения и на Госпабликах;

3) информационного стенда (уголка получателей услуг);

4) выездных концертов в дошкольные и образовательные учреждения - в течение года;

5) отчетных концертов;

6) выставок в учреждениях культуры;

7) дней открытых дверей.

2.7.4. В Учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения об услуге, копию лицензии, требования к учащимся, правила и порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Обучающиеся и их родители (законные представители) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, обеспечивающей их компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в месяц, путем размещения ее на официальном сайте Учреждения специалистом Учреждения, ответственным за обновление информации в сети «Интернет».

2.8. Контроль за деятельностью Учреждения.

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

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);

2) плановый контроль:

а) тематический контроль (контроль по определенной теме (в том числе по результатам отчетных концертов, смотров, просмотров, конкурсов, контрольных уроков, выставок) или направлению деятельности Учреждения);

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

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются и рассматриваются на комиссии по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий по каждому работнику (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги). Состав комиссии и порядок ее работы утверждаются локальным актом Учреждения.

На совещаниях руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимых руководителем отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующим сферу культуры, руководитель Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель в лице отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующего сферу культуры, посредством:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта от получателей услуг подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в порядке и сроки, установленные статьей 11.2 Федерального закона Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей услуги, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения, его заместители несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

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

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги, и контроль качества дополнительного образования в сфере культуры и искусства;

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

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию оказания услуги.

2.10. Критерии оценки качества услуги.

2.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

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

2) результативность оказания услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное оказание услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота оказания услуги;

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

3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Наименование учреждения | Значение индикатора, единица измерения | Значение в баллах |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Количество обучающихся, принявших участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках в течение года | МБУ ДО «Детская музыкальная школа» | 30 человек | 100 |
| | | | 20 - 29 человек | 60 |
| | | | 10 - 19 человек | 30 |
| | | | менее 10 человек | 0 |
| | | МБУ ДО «Детская художественная школа» | 150 человек | 100 |
| | | | 100 - 149 человек | 60 |
| | | | 80 - 99 человек | 30 |
| | | | менее 80 человек | 0 |

100 баллов - качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;
60 баллов - качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;
30 баллов - муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;
0 баллов - качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

**Мэр города** **М.В. Торопкин**

Приложение № 5
к постановлению администрации
города Усолье-Сибирское
от « 06 » 11 2026 г. № 2548-па

# СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВ»

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (далее - Стандарт) - отдел культуры управления по социально-культурным вопросам администрации города Усолье-Сибирское.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на услугу «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (далее - услуга), оказываемую населению муниципальными бюджетными учреждениями дополнительного образования «Детская музыкальная школа» и «Детская художественная школа» (далее - Учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество оказания услуги.

1.3. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

3) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

4) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

6) Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

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

8) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги:

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

2) условия размещения и режим работы Учреждения;

3) укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;

4) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;

5) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически оказываемой услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

## II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

2.1. Сведения об услуге.

2.1.1. Наименование услуги: «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств».

2.1.2. Содержание услуги:

1) обучение личности посредством реализации дополнительных предпрофессиональных программ («Фортепиано», «Струнные инструменты», «Народные инструменты», «Музыкальный фольклор», «Духовые и ударные инструменты», «Хоровое пение», «Декоративно-прикладное творчество», «Живопись»);

2) создание основы для осознанного выбора и последующего освоения профессиональных образовательных программ;

3) обеспечение необходимых условий для личностного развития;

4) развитие мотивации личности к познанию и творчеству.

Получатели услуги: физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные.

Услуга оказывается бесплатно.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;

2) СанПиН 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» (утвержден постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2020 № 28);

3) Устав Учреждения.

В соответствии с действующим законодательством, Учреждению при оказании услуги требуется наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

1) Устав Учреждения;

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

3) руководства, правила, инструкции, положения;

4) эксплуатационные документы на оборудование и аппаратуру Учреждения;

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

6) примерные учебные планы и программы, разработанные Институтом развития образования в сфере культуры и искусства;

7) приказы руководителя Учреждения.

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

1) наименование и местоположение, юридический статус Учреждения;

2) правоспособность Учреждения;

3) цели и предмет деятельности Учреждения;

4) права и обязанности Учреждения, его ответственность;

5) управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации Учреждения.

Устав должен быть утвержден Учредителем, зарегистрирован в установленном законом порядке. Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) ее оказания и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка;

2) санитарные нормы и правила;

3) трудовые, коллективный договоры;

4) распоряжения, постановления администрации города Усолье-Сибирское;

5) иные руководства и правила в области дополнительного образования в сфере культуры и искусства.

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

1) должностные инструкции;

2) инструкции по охране труда в Учреждении;

3) инструкция о мерах пожарной безопасности в Учреждении;

4) инструкции по эксплуатации оборудования Учреждения (технические паспорта);

5) иные инструкции.

Основными Положениями в Учреждении являются:

1) положение об оказании платных услуг;

2) положение об оплате труда;

3) положение по аттестации педагогических работников;

4) положение о педагогическом Совете;

5) иные положения Учреждения.

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

1) технические паспорта на используемое оборудование;

2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

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

2.2.5. Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы Учреждения.

2.3.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании и помещении, в пределах территориальной доступности для населения города, обеспеченном средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта.

2.3.2. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечивать условия доступности для инвалидов культурных ценностей и благ в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов: возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено Учреждение, входа в Учреждение и выхода из него, сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи, надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в Учреждение и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности; дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, оказание работниками Учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Учреждение, оказывающее услугу, обязано осуществить инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них оказываемой услуги. В случаях, если Учреждение невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник Учреждения до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории города, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.3.3. Режим работы Учреждения определяется Уставом Учреждения.

Начало занятий в Учреждении должно быть не ранее 8-00 часов, а их окончание - не позднее 21-00 часа.

Занятия в Учреждении могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время.

2.3.4. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

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

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

2) дополнительные помещения:

а) гардероб;

б) иные помещения (выставочный зал, библиотека, натюрмортный фонд и др.).

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать действующим требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенными от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой услуги (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.

2.4. Техническое оснащение Учреждения.

2.4.1. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, обеспечивающими надлежащее качество оказываемой услуги.

Основным техническим оснащением Учреждения в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами являются:

1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;

2) компьютерная техника;

3) аудио и видеоаппаратура;

4) мольберты;

5) иное оснащение.

2.4.2. 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.

2.4.3. Неисправное специальное оборудование, приборы, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

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

2.5. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

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

Оказание услуги осуществляют следующие категории персонала:

1) административно-управленческий персонал;

2) основной персонал (преподаватели, концертмейстеры);

3) вспомогательный персонал;

4) иные работники.

2.5.2. Уровень профессиональной компетентности работников должен быть необходимым для исполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо

постоянно стимулировать повышение уровня квалификации работников Учреждения.

2.5.3. Работники Учреждения должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права, которые утверждаются руководителем Учреждения.

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

2.5.5. Педагогические и руководящие работники Учреждения один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию согласно положению о порядке аттестации педагогических и руководящих работников государственных и муниципальных образовательных учреждений, по результатам которой присваивается квалификационная категория.

2.5.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуги работники Учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.5.7. К педагогической деятельности в Учреждении не допускаются лица:

- лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;

имеющие или имевшие судимость, подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконной госпитализации в медицинскую организацию, оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях, и клеветы), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, мира и безопасности человечества, а также против общественной безопасности, за исключением случаев, предусмотренных частью третьей настоящей статьи;

имеющие неснятую или непогашенную судимость за иные умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, не указанные в абзаце третьем настоящей части;

- признанные недееспособными в установленном Федеральным законом порядке;

Имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

Лица из числа указанных в абзаце третьем части второй настоящей статьи, имевшие судимость за совершение преступлений небольшой тяжести и преступлений средней тяжести против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконной госпитализации в медицинскую организацию,

оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях, и клеветы), семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, мира и безопасности человечества, а также против общественной безопасности, и лица, уголовное преследование в отношении которых по обвинению в совершении этих преступлений прекращено по нереабилитирующим основаниям, могут быть допущены к педагогической деятельности при наличии решения комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, созданной высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, о допуске их к педагогической деятельности.

2.6. Требования к технологии оказания услуги.

2.6.1. Деятельность Учреждения направлена на обеспечение необходимых условий личностного развития и творческой самореализации, формирование общей культуры населения, адаптацию личности к жизни в обществе, организацию содержательного досуга.

2.6.2. Услуга носит заявительный характер и оказывается вне зависимости от медицинского состояния, обучающегося (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения).

2.6.3. В Учреждении наполняемость групп не должна превышать 15 обучающихся (за исключением хоровых, оркестровых и тому подобных групп).

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

2.6.4. Расписание занятий в Учреждении составляется с учетом того, что эти занятия являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе обучающихся в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимо соблюдение следующих гигиенических требований:

1) продолжительность занятия в Учреждении без перерыва должна составлять не более 40 минут;

2) проведение обязательных перерывов между занятиями длительностью не менее 5 минут для отдыха обучающихся и проветривания помещений.

2.6.5. Учреждение должно предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, удовлетворяющих и способствующих развитию способностей обучающихся, их самореализации и успешной адаптации в обществе.

2.6.6. Осуществление образовательного процесса в сфере культуры и искусства строится на основе добровольного выбора обучающимися направлений образовательной деятельности.

Организация образовательного процесса в сфере культуры и искусства предусматривает:

1) индивидуальные и групповые занятия, в зависимости от выбранного направления обучения;

2) количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста обучающихся, установленного срока обучения и закрепляется учебными планами Учреждения и Федеральными государственными требованиями;

3) расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха обучающихся с учетом их возрастных особенностей, пожеланий родителей (законных представителей) 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 подводится по результатам итоговых государственных аттестаций обучающихся, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, и так далее.

2.6.7. Содержание образования в Учреждении строится на основании:

1) типовых программ, в соответствии с федеральными государственными требованиями;

2) адаптированных программ, утвержденных педагогическим Советом Учреждения;

3) дополнительных предпрофессиональных программ, утвержденных педагогическим Советом Учреждения;

4) авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных областным экспертным Советом;

5) модифицированных, пилотных программ и др.

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

2.6.8. Порядок приема в Учреждение определяется в соответствии с федеральными государственными требованиями. Порядок приема на предпрофессиональные программы должен обеспечивать прием граждан, прошедших проверку способностей в области соответствующего вида искусства, на конкурсной основе. При приеме гражданина в Учреждение последнее обязано ознакомить учащегося 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, обучающихся Учреждения должны быть определены Уставом данного Учреждения и иными предусмотренными этим Уставом локальными актами.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядок и правила оказания услуги должны быть доступны населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуги 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 - в течение года;

2) размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, о достижениях, обучающихся в сети Интернет на официальном сайте Учреждения и на Госпабликах;

3) информационного стенда (уголка получателей услуг);

4) выездных концертов в дошкольные и образовательные учреждения - в течение года;

5) отчетных концертов;

6) выставок в учреждениях культуры;

7) дней открытых дверей.

2.7.4. В Учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения об услуге, копию лицензии, требования к учащимся, правила и порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Обучающиеся и их родители (законные представители) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, обеспечивающей их компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в месяц, путем размещения ее на официальном сайте Учреждения специалистом Учреждения, ответственным за обновление информации в сети «Интернет».

2.8. Контроль за деятельностью Учреждения.

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

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);

2) плановый контроль:

а) тематический контроль (контроль по определенной теме (в том числе по результатам отчетных концертов, смотров, просмотров, конкурсов, контрольных уроков, выставок) или направлению деятельности Учреждения);

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

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются и рассматриваются на комиссии по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий по каждому работнику (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги). Состав комиссии и порядок ее работы утверждаются локальным актом Учреждения.

На совещаниях руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимых руководителем отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующим сферу культуры, руководитель Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель в лице отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующего сферу культуры, посредством:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта от получателей услуг подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в порядке и сроки, установленные статьей 11.2 Федерального закона Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей услуги, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения, его заместители несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

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

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги, и контроль качества дополнительного образования в сфере культуры и искусства;

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

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию оказания услуги.

2.10. Критерии оценки качества услуги.

2.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

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

2) результативность оказания услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное оказание услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота оказания услуги;

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

3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Наименование учреждения | Значение индикатора, единица измерения | Значение в баллах |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Отсев обучающихся по программе «Фортепиано» | МБУ ДО «Детская музыкальная школа» | не более 15% | 20 |
| 2. | Отсев обучающихся по программе «Струнные инструменты» | МБУ ДО «Детская музыкальная школа» | не более 15% | 20 |
| 3. | Отсев обучающихся по программе «Народные инструменты» | МБУ ДО «Детская музыкальная школа» | не более 15% | 15 |
| 4. | Отсев обучающихся по программе «Духовые и ударные инструменты» | МБУ ДО «Детская музыкальная школа» | не более 15% | 15 |
| 5. | Отсев обучающихся по программе «Музыкальный фольклор» | МБУ ДО «Детская музыкальная школа» | не более 15% | 15 |
| 6. | Отсев обучающихся по программе «Хоровое пение» | МБУ ДО «Детская музыкальная школа» | не более 15% | 15 |
| | Итого: | | | 100 |

85 - 100 баллов - качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;
65 - 80 баллов - качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;
25 - 60 баллов - муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;
0 - 20 баллов - качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Наименование учреждения | Значение индикатора, единица измерения | Значение в баллах |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Отсев обучающихся по программе «Декоративно-прикладное творчество» | МБУ ДО «Детская художественная школа» | не более 5% | 40 |
| | | | от 5,1% до 5,5% | 25 |
| | | | от 5,6% до 6% | 10 |
| | | | от 6,1% и более | 0 |
| 2. | Отсев обучающихся по программе «Живопись» | МБУ ДО «Детская художественная школа» | не более 6% | 60 |
| | | | от 6,1% до 6,5% | 45 |
| | | | от 6,6% до 7% | 30 |
| | | | от 7,1% и более | 0 |
| | Итого по 2-м показателям: | | | 100 |

85 - 100 баллов - качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;
65 - 80 баллов - качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;
25 - 60 баллов - муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;
0 - 20 баллов - качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

**Мэр города** **М.В. Торопкин**

Приложение № 6
к постановлению администрации
города Усолье-Сибирское
от «06» 11 2026 г. № 2548-па

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»**

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее - Стандарт) - отдел культуры управления по социально-культурным вопросам администрации города Усолье-Сибирское.

1.2. Область применения.

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, творческих лабораторий, а также любительских объединений, групп, клубов по интересам), оказываемой, оплачиваемой (финансируемой) из средств бюджета города, предоставляемой учреждениями культурно-досугового типа города Усолье-Сибирское – муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дом культуры «Мир» и муниципальным бюджетным культурно-досуговым учреждением «Дворец культуры» (далее - Учреждение), а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления. Настоящий Стандарт носит рекомендательный характер.

1.3. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии с действующим законодательством, Учреждению при оказании услуги не требуется наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации.

1.4. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- условия размещения и режим работы;
- наличие технического оснащения;
- укомплектованность специалистами и уровень их квалификации;
- наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически оказываемой услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

## II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

2.1. Сведения об услуге.

2.1.1. Наименование услуги: организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

2.1.2. Организация деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, творческих лабораторий может проводиться по следующим направлениям: культуры, литературы, краеведения, музыкального искусства (вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.), театрального творчества (в т.ч. актерского мастерства и др.), хореографического творчества, циркового и акробатического мастерства, киноискусства, эстетического развития, техники речи и др.

Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам может включать следующие направления: художественные (вокальные, театральные, хореографические, вокально-инструментальные, дизайнерские и др.); молодежные; ветеранов, граждан пожилого возраста; историко-краеведческие; историко-патриотические и поисковые; экологические; любителей животных; растениеводства и др.

Перечень направлений по организации деятельности клубных формирований и любительских объединений может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы услуг, вида учреждения культурно-досугового типа (в соответствии с уставом исполнителя).

Потребителями услуги являются физические лица.

Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами исполнителя.

2.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

1) Устав Учреждения;

2) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

3) локальные акты, регламентирующие деятельность Учреждения;

4) законодательные документы, приказы и распоряжения руководителя учреждения и вышестоящего органа управления.

5) руководства, правила, инструкции, положения.

Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения, и должен включать в себя следующие основные сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;

- о предназначении Учреждения (предмет, виды, организация деятельности Учреждения, цели и основные задачи деятельности Учреждения, категории обслуживаемых лиц);

- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;

- о структурных подразделениях (при наличии), основных направлениях их деятельности;

- о правах и обязанностях Учреждения, его ответственности;

- об управлении Учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность Учреждения;

- о порядке реорганизации и ликвидации Учреждения.

Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка;

2) трудовые, коллективные договоры;

3) распоряжения и постановления администрации города Усолье-Сибирское.

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

1) должностные инструкции;

2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);

3) инструкции по охране труда;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности;

5) иные инструкции.

Основными положениями в Учреждении являются:

1) положение об оказании платных услуг;

2) положение об оплате труда;

3) положение о порядке проведения аттестации работников;

4) положение о клубном формировании.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги, входят:

1) технические паспорта и инструкции на русском языке на музыкальные инструменты и оборудование;

2) сертификаты соответствия на оборудование и музыкальные инструменты (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

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

Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы.

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещении, территориально доступном для населения, обеспеченном средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта.

2.3.2. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечивать условия доступности для инвалидов культурных ценностей и благ в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов: возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено Учреждение, входа в Учреждение и выхода из него, сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи, надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в Учреждение и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности; дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, оказание работниками Учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Учреждение обязано осуществить инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них оказываемой услуги. В случаях, если Учреждение невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник Учреждения до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории города, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.3.3. Режим работы Учреждения, оказывающего услугу, определяется локальными актами Учреждения: приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка. Режим должен быть удобным для населения города. Режим работы устанавливается с 09-00 до 21-00. Допускается работа в выходные и праздничные дни.

2.3.4. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

а) зрительные залы со сценой;

б) репетиционные помещения;

в) костюмерные;

г) административные и технические помещения;

д) вспомогательные (служебные) помещения;

е) фойе;

ж) гардероб.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать действующим требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенными от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация).

2.4. Техническое оснащение Учреждения.

2.4.1. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказываемой услуги:

- компьютерная и копировально-множительная техника;
- звуковое и световое оборудование;
- музыкальные инструменты;
- оборудование сцены;
- система приточно-вытяжной вентиляции;
- видеопроектное оборудование;
- столы, стулья, стеллажи, выставочные ширмы;
- другое оборудование, необходимое для надлежащего оказания услуги.

2.4.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

2.5. Укомплектованность кадрами и их квалификация.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом основного и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием:

- основной персонал (балетмейстеры, хормейстеры, концертмейстеры, режиссеры, художники и другие специалисты, непосредственно выполняющие основные функции Учреждения);
- административно-управленческий персонал;
- вспомогательный персонал.

2.5.2. Каждый специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации.

На основании положения о порядке проведения аттестации работники Учреждения проходят аттестацию.

2.5.3. Работники Учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности, руководствоваться в

работе принципами гуманности, справедливости, объективности, доброжелательности.

2.5.4. Работники Учреждения должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права, которые утверждаются руководителем Учреждения.

2.6. Требования к технологии оказания услуги.

2.6.1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с муниципальной программой, планами мероприятий и социальными коммерческими заказами.

2.6.2. Услуга должна предусматривать социальную адресность: доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.); соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала; наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

2.6.3. При организации и предоставлении услуги Учреждение должно обеспечить возможность получения потребителями сопутствующих услуг (организация туалетов, зон отдыха и ожидания и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

2.6.4. При оказании услуги должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения занятий, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

2.6.5. Учреждением также должна обеспечиваться эстетичность оказания услуги: соответствие интерьеров помещений и территории Учреждения его функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности; гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений Учреждения; аккуратность, чистота и опрятность внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.

2.6.6. Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы, сроков оказания услуги, действующих правил оказания услуги и (или) условий договора (контракта) об оказании услуги.

2.6.7. Услуга может оказываться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с Положением об оказании платных услуг в Учреждении.

2.6.8. Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

- несоблюдение потребителем услуги условий договора, заключенного с Учреждением.

2.6.9. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в Учреждении (на территории);

- создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания услуги;

- противоречия содержания работы клубного формирования общепринятым нормам общественной морали и нравственности:

а) пропаганды порнографии, употребления табака, алкогольных напитков и пива, а также иных вредных привычек;

б) пропаганды насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлениях экстремизма.

2.6.10. Оказание услуги Учреждением населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующей услуге.

Оказание услуги предусматривает обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядок и правила оказания услуги должны быть доступны населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуги 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) размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, в том числе о действующих клубных формированиях и формированиях самодеятельного народного творчества, в сети Интернет на официальном сайте Учреждения и на Госпабликах;

3) информационного стенда (уголка получателей услуги).

2.7.4. В Учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, информация о стоимости платных услуг, расписание занятий, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в неделю, путем размещения ее на официальном сайте Учреждения специалистом Учреждения, ответственным за обновление информации в сети «Интернет».

2.8. Контроль за деятельностью Учреждения.

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

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, заведующими отделами. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения);

б) комплексный (анализ деятельности Учреждения).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются и рассматриваются на комиссии по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий по каждому работнику (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги). Состав комиссии и порядок ее работы утверждаются локальным актом Учреждения.

На совещаниях руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимых руководителем отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующего сферу культуры, руководитель Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель в лице отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующего сферу культуры, посредством выездных (в соответствии с планом-графиком, но не реже одного раза в два года; также внепланово, в случае поступления обоснованных жалоб потребителей, требований правоохранительных органов) и камеральных (по мере поступления отчётности о выполнении муниципального задания) проверок.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта от получателей услуг подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в порядке и сроки, установленные статьей 11.2 Федерального закона Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд посетителей, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения, его заместители, заведующие отделами несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

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

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги;

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

4) обеспечить внутренний контроль над соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры услуги и Стандарта качества.

2.10. Критерии оценки качества услуги.

2.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

1) полнота оказания услуги в соответствии с данным Стандартом;

2) удовлетворенность получателей качеством услуги.

2.10.2. Качественное оказание услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота оказания услуги;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора получателей услуги;

3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов качества услуги:

| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Наименование учреждения | Значение индикатора, ед. изм. | Значение в баллах |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Количество клубных формирований | МБУК «Дом культуры «Мир» | 19 единиц | 100 |
| | | | 15-17 единиц | 80 |
| | | | 12-14 единиц | 60 |
| | | МБКДУ «Дворец культуры» | 36 единиц | 100 |
| | | | 32-35 единиц | 80 |
| | | | 28-31 единиц | 60 |

100 баллов - качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;

80 баллов - качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;

60 баллов - муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;

менее 60 баллов - качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

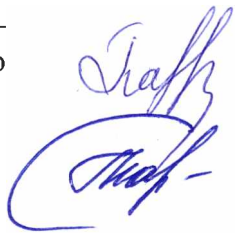
**Мэр города** **М.В. Торопкин**

Подготовил
Ожогина Ю.В.

Согласовано

Первый заместитель мэра города – начальник управления по социально-культурным вопросам Л.Н. Панькова

Начальник юридического отдела М.Ш. Суханова



В дело 01-04
06.11.26