



Российская Федерация  
Иркутская область

Администрация города Усолье-Сибирское

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

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»**

В целях качественного оказания муниципальных услуг в сфере культуры, 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. Внести в постановление администрации города Усолье-Сибирское от 19.02.2019 № 361 «Об утверждении стандартов качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Усолье-Сибирское» (далее – Постановление) следующие изменения:

1.1. Приложение № 1 к Постановлению изложить в новой редакции (приложение № 1 к настоящему постановлению).

1.2. Дополнить Постановление приложением № 6 (приложение № 2 к настоящему постановлению).

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Официальное Усолье» и разместить на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2023 года.

4. 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 «29» 12 2022 г. № 3149<sub>14</sub>

«Приложение № 1  
к постановлению администрации  
города Усолье-Сибирское  
от 19.02.2019 № 361

## **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, видеогостинных, 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.

Деятельность Учреждения по предоставлению Услуги должна удовлетворять духовные, эстетические потребности потребителей, способствовать повышению их культурного уровня.

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.

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. 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) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации.

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

2.5.3. Сотрудники 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 (абонемент) 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 (абонемента, 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;
- 3) информационного стенда (уголка получателей услуги).

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

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 сотруднику (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 отчетности 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 культурно-массовых/творческих мероприятий	МБУК «Дом культуры «Мир»	не менее 200 единиц	70
		МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 280 единиц	
2.	Количество проведенных методических мероприятий	МБУК «Дом культуры «Мир»	не менее 35 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 «29» 12 2022 г. № 3149-па

«Приложение № 6  
к постановлению администрации  
города Усолье-Сибирское  
от 19.02.2019 № 361

**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.

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) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации.

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

2.5.3. Сотрудники 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;

3) информационного стенда (уголка получателей услуги).

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



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 сотруднику (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 отчетности 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»	не менее 19 единиц	100
		МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 38 единиц	

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



*(Handwritten signature)*

М.В. Торопкин



Подготовил:  
Ожогина Ю.В.

Согласовано:

Первый заместитель мэра города -  
начальник управления по социально-  
культурным вопросам

*в отпуске*

Л.Н. Панькова

Начальник юридического отдела  
администрации города

*✍*

Е.М. Поцелуйко