



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ВЛАДИМИРА

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.01.2012

№ 201

Г *Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области культуры* Г

В целях повышения качества оказания муниципальных услуг в области культуры, предоставляемых населению муниципального образования город Владимир, и во исполнение постановления администрации города Владимира от 30.06.2011 № 1230 «Об утверждении Программы по повышению эффективности бюджетных расходов муниципального образования город Владимир на период до 2013 года»

### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальных услуг в области культуры согласно приложению.
2. Опубликовать данное постановление в средствах массовой информации без приложения (с приложением разместить на официальном сайте органов местного самоуправления города Владимира).
3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города Власова Р.И.

Глава администрации города

А.С. Шохин

Приложение  
к постановлению администрации  
города Владимира  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

## **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ**

### **1. Общие положения**

1.1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области культуры (далее - Стандарт) - управление культуры и туризма администрации города Владимира.

1.2. Область применения Стандарта - услуги в области культуры, предоставляемые населению города Владимира муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей, в том числе:

1.2.1. Реализация дополнительных образовательных программ для детей.

1.2.2. Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе по обеспечению безопасности пользователей и их комфортного пребывания в библиотеке.

1.2.3. Показ спектаклей, концертов и концертных программ, иных зрелищных программ.

1.2.4. Услуга по проведению массовых мероприятий для населения.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте.

1.3.1. Услуги в области культуры - муниципальные услуги в области культуры, оказываемые юридическим и физическим лицам муниципальными учреждениями культуры за счет средств бюджета города.

1.3.2. Получатели услуги — юридические и физические лица, имеющие желание и возможности посетить (посещающие) муниципальные учреждения

культуры и дополнительного образования детей с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей, получения дополнительного образования в сфере культуры.

1.3.3. Качество предоставления муниципальных услуг - степень соответствия муниципальных услуг установленным требованиям к её оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг, для получателей муниципальных услуг.

1.3.4. Отчетный период - квартал, год.

## **2. Нормативные правовые акты**

2.1. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в области культуры:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утверждены Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1);
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Владимирской области, муниципального образования город Владимир.

## **3. Документы, в соответствии с которыми функционируют учреждения**

3.1. Устав учреждения.

3.2. Лицензия на право ведения определенного вида деятельности.

3.3. Руководства, правила, планы, программы, инструкции, которые регламентируют процесс предоставления услуги.

3.4. Иные документы: штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, положения и т.п.

#### **4. Условия размещения учреждений, оказывающих муниципальные услуги в области культуры и режим работы**

4.1. Муниципальные учреждения, оказывающие муниципальные услуги в области культуры и их обособленные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях, помещениях, либо занимать специально отведенную территорию (для парков), в пределах нормируемой доступности для населения.

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

4.3. Состояние помещений и территорий должны отвечать требованиям санитарных норм и правил безопасности труда, правил пожарной безопасности.

4.4. Режим работы учреждений и их обособленных подразделений определяется Уставом и иными локальными актами учреждения в зависимости от специфики их вида. В необходимых случаях предусматривается работа в праздничные и выходные дни.

#### **5. Укомплектованность учреждений, оказывающих муниципальные услуги в области культуры специалистами и их квалификация**

5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

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

5.3. Уровень профессиональной компетентности работников должен соответствовать установленным квалификационным требованиям. Учреждениям необходимо на постоянной основе организовывать повышение уровня квалификации работников.

## **6. Техническое оснащение учреждений**

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

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

6.3. Помещения должны быть оборудованы системами автоматической пожарной сигнализации.

## **7. Требования к качеству муниципальных услуг**

### **по реализации дополнительных образовательных программ для детей**

7.1. Муниципальные услуги по предоставлению дополнительного образования детей в сфере культуры оказывают муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей следующих видов:

- детская музыкальная школа;
- детская художественная школа;
- детская хореографическая школа;
- детская школа искусств.

7.2. Настоящие требования к качеству оказания муниципальных услуг направлены на развитие мотивации личности к познанию и творчеству, реализацию дополнительных образовательных программ и услуг в интересах личности, общества, государства, а также на раннее профессиональное самоопределение.

Дополнительное образование детей предоставляется по следующим направленностям:

- музыкальное;

- художественное;
- хореографическое;
- вокально-хоровое;
- эстетическое;
- театральное;
- и другие направления.

7.3. Муниципальные услуги по реализации дополнительных образовательных программ для детей оказываются физическим лицам, принятым в учреждение в соответствии с Уставом (далее - учащиеся).

7.4. Муниципальные услуги по реализации дополнительных образовательных программ для детей оказываются на основании лицензии.

7.5. Требования к технологии оказания услуги:

7.5.1. Расписание занятий в учреждениях дополнительного образования детей составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе детей и подростков в общеобразовательных учреждениях.

7.5.2. Занятия учащихся в учреждениях дополнительного образования могут проводиться в выходные дни и каникулярное время.

7.5.3. Учебный год по общему правилу должен начинаться с 01 сентября и заканчиваться согласно учебному плану по конкретной специальности и форме получения образования.

7.5.4. Начало занятий в учреждениях дополнительного образования должно быть не ранее 08.00, а их окончание - не позднее 20.00.

7.5.5. Организация образовательного процесса в области культуры предусматривает, что:

- занятия могут быть индивидуальными и групповыми, с учетом направленности программ дополнительного образования;
- количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется учебными планами учреждения;

- расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей, с учетом возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм;

- учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами в соответствии с программой обучения;

- оценка результативности образовательного процесса, на основании итогов государственной аттестации учащихся и участия обучающихся в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях и т.п.

7.5.6. К педагогической деятельности в учреждениях дополнительного образования не допускаются лица:

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

- имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или 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 незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, а также против общественной безопасности;

- имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;

- 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.

7.6. Критерии оценки качества услуги дополнительного образования в области культуры.

7.6.1. Критериями оценки качества услуги дополнительного образования в области культуры являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- оценка качества услуг по мнению получателей, выявляемого путем опроса, анкетирования и другими подобными способами.

7.6.2. Услугу надлежащего качества дополнительного образования характеризуют:

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

- расширение знаний учащихся учреждений дополнительного образования;

- развитие творческих способностей учащихся;

- самореализация и самовоспитание учащихся;

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

- организация содержательного досуга и занятости учащихся;

- результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах, олимпиадах различного уровня.

7.7. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикатор качества бюджетной услуги	Значение индикатора
1.	Сохранение среднегодового контингента учащихся	Не менее 80% (по отношению к предыдущему отчетному периоду)
2.	Доля педагогических кадров имеющих высшую, первую квалификационную категорию	Не менее 10% (к общему числу педагогических кадров)

3.	Количество наград в конкурсах, фестивалях, выставках, олимпиадах различного уровня:	
	- в учреждениях с контингентом учащихся до 200 чел.	Не менее 5 (в отчетный период)
	- в учреждениях с контингентом учащихся от 200 до 500 чел.	Не менее 10 (в отчетный период)
	- в учреждениях с контингентом учащихся свыше 500 чел.	Не менее 15 (в отчетный период)

**8. Требования к качеству муниципальных услуг по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе по обеспечению безопасности пользователей и их комфортного пребывания в библиотеке**

8.1. Муниципальные услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе по обеспечению безопасности пользователей и их комфортного пребывания в библиотеке, предоставляет МУК «Центральная городская библиотека» и ее 17 филиалов.

8.2. Муниципальные услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе по обеспечению безопасности пользователей и их комфортного пребывания в библиотеке, включают в себя:

- обеспечение оперативного предоставления информационных ресурсов пользователю;

- проведение культурно-массовых мероприятий на базе библиотек.

8.3. Получатели услуги: физические и юридические лица.

8.4. Требования к технологии оказания услуги по библиотечно-информационному обслуживанию населения:

8.4.1. Услуга по библиотечно-информационному обслуживанию населения должна включать в себя:

- 1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к библиотечно-

информационным ресурсам, включающим:

- а) книжный фонд;
- б) фонд периодики;
- в) медиафонд (информационные ресурсы на аудио-, видео-, электронных носителях);
- г) услуги сети Интернет;
- д) услуги межбиблиотечного абонемента;
- е) справочно-библиографический аппарат;
- 2) проведение культурно-массовых мероприятий на базе библиотек.

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

8.4.3. Информация о графике работы и правилах пользования библиотекой должна быть размещена на видном месте в общедоступной зоне, в сети Интернет.

8.4.4. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

8.5. Требования к результатам.

Результатом качественного предоставления услуги в сфере библиотечно-информационного обслуживания является:

- 1) содействие в получении полного объема необходимой информации;
- 2) оперативность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;
- 3) обеспеченность пользователей информационными ресурсами (электронный каталог и документный фонд);
- 4) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием.

8.6. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикатор качества бюджетной услуги	Значение индикатора
1.	Организация библиотечного обслуживания населения	65 тыс. чел. (в отчетный период)

2.	Проведение мероприятий	1,4 тыс. мероприятий (в отчетный период)
3.	Обновление библиотечного фонда	Не более 2% (от общего библиотечного фонда)

**9. Требования к качеству муниципальных услуг по показу спектаклей, концертов и концертных программ, иных зрелищных программ**

9.1. Муниципальная услуга по показу спектаклей, концертов и концертных программ, иных зрелищных программ включает в себя:

1) создание концертных программ, спектаклей, представлений и т.п. (формирование репертуара, работа над сценарием, запись фонограмм, аранжировок, проведение репетиций);

2) проведение (показов) концертов, спектаклей, представлений и т.п.;

3) осуществление гастрольной деятельности.

9.2. Муниципальная услуга по показу спектаклей, концертов и концертных программ, иных зрелищных программ оказывается следующими видами учреждений культуры:

- муниципальный театр фольклора;

- муниципальные творческие коллективы (ансамбль, хор, оркестр).

9.3. Получатели услуги: физические и юридические лица.

9.4. Требования к технологии оказания услуги по показу спектаклей, концертов и концертных программ:

9.4.1. Учреждения должны обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг в области искусства с учетом потребности населения в тех или иных видах услуг.

9.4.2. Доступность для населения спектаклей, концертов и других публичных представлений, пропаганда достижений профессионального искусства выражается в гастрольной деятельности театра фольклора и муниципальных творческих коллективов, а также в участии их во всероссийских, межрегиональных, международных фестивалях, конкурсах.

9.4.3. Деятельность учреждений должна:

- удовлетворять эстетические потребности населения в сценическом и музыкальном искусстве;

- формировать духовность, нравственность населения;

- обеспечивать пропаганду достижений российского и зарубежного театрального и музыкального искусства.

9.5. Качество предоставления муниципальной услуги Учреждением оценивается комплексом критериев и соответствующих каждому критерию объемных показателей:

- обеспечение доступности, объем предоставленных услуг (количество посетителей, количество спектаклей, концертов, концертных программ и т.д.);

- гастрольная деятельность;

- разнообразие тематической направленности деятельности учреждений;

- интенсивность обновления текущей деятельности (количество новых концертных программ, постановок и т.д.).

9.6. Система индикаторов ( характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикатор качества бюджетной услуги	Значение индикатора
1.	Сохранение количества потребителей услуги	Не менее 80% (по отношению к предыдущему отчетному периоду)
2.	Создание новых программ	Не менее 2 (в отчетный период)
3.	Участие в общегородских социально значимых мероприятиях	— Не менее 10 (в отчетный период)

## **10. Стандарт качества муниципальных услуг по проведению массовых мероприятий для населения**

10.1. Муниципальная услуга по проведению массовых мероприятий для населения включает в себя:

10.1.1. Организацию и проведение культурно-массовых и просветительских

мероприятий (далее - культурно-массовые мероприятия):

- организацию и проведение мероприятий различных форм культурно-просветительной, культурно-массовой, художественно-просветительной и досуговой деятельности (театрализованные представления, праздники, карнавалы, концертные, танцевально-развлекательные, литературно-художественные, игровые программы, вечера отдыха, дискотеки, детские утренники, семейные праздники, выставки, смотры, конкурсы, фестивали, ярмарки, народные гуляния, национальные праздники, обряды, конференции, слеты, творческие мастер-классы и др.);

- организацию и проведение театрально-зрелищных мероприятий (концертов, спектаклей, филармонических уроков, тематических абонементов, музыкально-литературных вечеров, кукольных представлений, музыкальных фестивалей с участием приглашенных профессиональных коллективов и исполнителей);

- организацию и проведение культурно-массовых и досуговых мероприятий на открытых площадках (в условиях природной среды): праздники, народные гуляния, выставки-ярмарки, конкурсные, игровые программы и др.; организация работы аттракционов.

#### 10.1.2. Организацию работы клубных формирований:

- создание и организация деятельности кружков, студий и коллективов народного творчества, любительских объединений, клубов по интересам и других клубных формирований различных направлений и жанров.

#### 10.1.3. Обеспечение обустройства мест массового отдыха.

10.2. Муниципальная услуга по проведению массовых мероприятий для населения оказывается следующими видами учреждений культуры:

- учреждения клубного типа (Дома (дворцы) культуры, клубы);
- парки культуры и отдыха;
- планетарий;
- выставочный центр.

#### 10.3. Получатели услуги: физические и юридические лица.

10.4. Требования к технологии оказания услуги по проведению массовых мероприятий для населения:

10.4.1. Содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития талантов должно способствовать выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях. Участие детей во всевозможных конкурсах и фестивалях обеспечивает возможность дальнейшего развития творческого потенциала.

10.4.2. Услуги по обеспечению творческой деятельностью граждан должны обеспечиваться через организацию работы разнообразных творческих коллективов, клубных формирований, любительских объединений, клубов по культурно-познавательным, досуговым, культурно-бытовым и иным интересам для посещения всех желающих, а также через проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, выставок и других форм просветительской деятельности. Проведение тематических праздников и представлений, вечеров отдыха и танцев, детских утренников, елок, торжественных поздравлений, концертов должно удовлетворять социально-культурные потребности различных категорий населения.

10.4.3. Содействие в развитии интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

10.4.4. Организация и проведение культурно-массовых и досуговых мероприятий на открытых площадках (в условиях природной среды) должно обеспечиваться посредством:

- проведения культурно-массовых мероприятий (концертов, дискотек, фестивалей, конкурсов, игровых и развлекательных программ);
- выступлений творческих коллективов и артистов, приезжающих из других городов;
- организации досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников, организуемых на территории учреждения;
- аттракционного хозяйства;

- оборудования детских площадок;
- выдачи игрового и спортивного инвентаря;
- проведения массовых праздников и представлений, народных гуляний и обрядов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями.

10.4.5. Обеспечение доступа населения к предметам материальной и духовной культуры через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги).

10.5. Качество предоставления муниципальной услуги Учреждением оценивается комплексом критериев и соответствующих каждому критерию объемных показателей:

- обеспечение доступности, объем предоставленных услуг (количество посетителей, количество культурно-массовых мероприятий, лекций, выставок и т.д.);
- создание условий для развития личности (количество клубных формирований, участников);
- разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий;
- разнообразие жанровых направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов;
- интенсивность обновления текущей деятельности (количество новых концертных программ, постановок и т.д.).

10.6. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

10.6.1. Учреждения клубного типа (Дома (дворцы) культуры, клубы):

№ п/п	Индикатор качества бюджетной услуги	Значение индикатора
1.	Сохранение количества потребителей услуг	Не менее 80% (по отношению к предыдущему отчетному периоду)
2.	Количество клубных формирований	Не менее 12 (в отчетный период)

3.	Доля отчетных мероприятий творческих коллективов от количества клубных формирований	Не менее 50% (от общего количества мероприятий)
----	---	---

#### 10.6.2. Парки культуры и отдыха:

№ п/п	Индикатор качества бюджетной услуги	Значение индикатора
1.	Сохранение количества потребителей услуг	Не менее 80% (по отношению к предыдущему отчетному периоду)
2.	Количество досуговых объектов	Не менее 40 (в отчетный период)
3.	Охват населения по возрастным группам	4 группы (в отчетный период)

#### 10.6.3. Планетарий:

№ п/п	Индикатор качества бюджетной услуги	Значение индикатора
1.	Сохранение количества потребителей услуг	Не менее 80% (по отношению к предыдущему отчетному периоду)
2.	Создание новых лекций	Не менее 7 (в отчетном периоде)
3.	Доля лекций к общему количеству мероприятий	Не менее 50% (от общего числа мероприятий)

#### 10.6.4. Выставочный центр:

№ п/п	Индикатор качества бюджетной услуги	Значение индикатора
1.	Сохранение количества потребителей услуг	Не менее 80% (по отношению к предыдущему отчетному периоду)

2.	Разнообразие направлений экспозиций	Не менее 3 (в отчетном периоде)
3.	Доля выставок от общего количества мероприятий	Не менее 60% (от общего количества мероприятий)

## **11. Ответственность за нарушение требований**

### **Стандарта**

11.1. Руководители муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования детей несут ответственность за несоблюдение настоящего Стандарта.

11.2. За ненадлежащее качество предоставления муниципальной услуги к виновным лицам муниципального учреждения применяются меры ответственности согласно действующему законодательству.

## **12. Проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям Стандарта**

12.1. Внутренний контроль за соблюдением качества предоставляемых услуг муниципальные учреждения осуществляют самостоятельно.

12.2. Внешний контроль осуществляется управлением культуры и туризма администрации города Владимира. Плановые контрольные мероприятия проводятся не реже одного раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.