

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА

1. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области культуры и спорта (далее - Стандарт) – Муниципальное казенное учреждение «Комитет по культуре и спорту» ЗАТО г. Радужный Владимирской области.

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

1.2.1. Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры (на базе учреждений клубного типа);

1.2.2. Реализация дополнительных образовательных программ для детей.

1.2.3. Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки.

1.2.4. Услуга по проведению массовых мероприятий для населения.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте.

Услуги в области культуры и спорта - муниципальные услуги в области культуры и спорта, оказываемые населению города муниципальными учреждениями культуры за счет средств бюджета города.

Получатели услуги - население ЗАТО г. Радужный, имеющие желание и возможность 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 и спорта.

Учреждение клубного типа – учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно-массовых мероприятий, организация студий, творческих самодельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

Дополнительное образование детей в области культуры и спорта – деятельность, направленная на удовлетворение потребностей получателя в самосовершенствовании, познании и творчестве, развитии интеллектуальных и творческих способностей, укреплении их здоровья, достижении побед и успехов соответственно способностям.

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

1.3.4. Отчетный период - год.

2. Нормативные правовые акты

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

- [Конституция](#) Российской Федерации;

- Федеральный [закон](#) от 06.10.2003 N 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 N 3612-1);
- [Закон](#) Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании";
- Федеральный [закон](#) от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";
- Федеральный закон от 04.12.2007 N 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Владимирской области, ЗАТО г. Радужный.

3. Документы, в соответствии с которыми функционируют учреждения

3.1. Устав учреждения.

Устав должен быть утвержден постановлением Администрации ЗАТО г. Радужный, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе.

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 спорта и режим работы

4.1. Муниципальные учреждения, оказывающие муниципальные услуги в области культуры и спорта 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 и спорта, 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. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности.

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 и спорта оказывают муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей.

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

Дополнительное образование детей предоставляется по следующим направленностям:

- 1) в области культуры:
 - музыкальное;
 - художественное;
 - хореографическое;
 - вокально-хоровое;
 - эстетическое;
- 2) в области физической культуры и спорта:
 - футбол;
 - плавание;
 - лыжные гонки;
 - баскетбол;
 - греко-римская борьба;
 - бокс;
 - теннис;
 - 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).

Услуга по дополнительному образованию в области культуры и спорта может быть оказана на платной основе. Стоимость услуги и порядок дифференцированной оплаты (в зависимости от категории получателей услуги) устанавливается приказом комитета по культуре и спорту администрации города.

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

7.4. Дополнительное образование в сфере культуры и спорта оказывается следующими видами образовательных учреждений:

- детская школа искусств;
- детско-юношеская спортивная школа.

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 8.00 ч, а их окончание - не позднее 21.00 ч.

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, спортивных и спортивно-массовых мероприятиях, соревнованиях и т.п.

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

- 1) типовых программ, утвержденных Министерством культуры;

- 2) адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;

- 3) авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных городским или областным экспертным советом.

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

7.6. Критериями оценки качества услуги дополнительного образования в области культуры и спорта 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.

7.6.1. 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;

- укрепление здоровья учащихся, организация разумного отдыха на основе занятий спортом;

- 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, спортивных соревнованиях различного уровня.

7.7. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

N 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 учащихся, принимающих участие в конкурсах, фестивалях, выставках, спортивных соревнованиях, олимпиадах различного уровня	Не менее 30%(от общего количества учащихся)

8. Требования к качеству муниципальных услуг по осуществлению библиотечного, библиографического информационного обслуживания пользователей библиотеки

8.1. Муниципальные услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки предоставляет муниципальное учреждение культуры «Общедоступная библиотека».

8.2. Муниципальные услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, включают в себя:

- обеспечение оперативного предоставления информационных ресурсов пользователю;
- проведение культурно-массовых мероприятий на базе библиотек.

8.3. Получатели услуги: население ЗАТО г. Радужный.

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) справочно-библиографический аппарат;
- г) 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;
 - 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	5 тыс. чел. (в отчетный период)
2.	Проведение мероприятий	20 мероприятий (в отчетный период)
3.	Обновление библиотечного фонда	Не менее 1% (от общего библиотечного фонда)

9. Требования к качеству муниципальных услуг по созданию условий для организации досуга, обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений и проведения массовых мероприятий для населения.

9.1. Муниципальная услуга по созданию условий по организации досуга, обеспечению жителей услугами организаций культуры на базе учреждений клубного типа, проведение массовых мероприятий для населения (далее – культурно-досуговая услуга) включает в себя:

- 1) организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, выставок и др. (в том числе на открытых площадках);
- 2) создание и организация деятельности кружков, студий и коллективов народного творчества, любительских объединений, клубов по интересам и других клубных формирований различных направлений и жанров.

Получатели услуги: население муниципального образования Закрытое административно-территориальное образование город Радужный.

Единица измерения – количество посетителей.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденном руководителем учреждения по согласованию с МКУ «Комитет по культуре и спорту» ЗАТО г. Радужный.

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

- учреждения клубного типа;
- парк культуры и отдыха;

9.3. Деятельность учреждений должна:

- удовлетворять эстетические потребности населения в сценическом и музыкальном искусстве;
- формировать духовность, нравственность населения.

9.4. 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.);
- разнообразие тематической направленности деятельности учреждений;
- интенсивность обновления текущей деятельности (количество новых концертных программ, постановок и т.д.).

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

9.5.1. 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.

9.5.2. 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.

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

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

- проведения культурно-массовых мероприятий (концертов, дискотек, конкурсов, игровых и развлекательных программ);
- выступлений творческих коллективов и артистов, приезжающих из других городов;
- организации досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников, организуемых на территории учреждения;
- аттракционного хозяйства;
- оборудования детских площадок;
- проведения массовых праздников и представлений, народных гуляний и обрядов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями.

9.6. 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.).

9.7. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

9.7.1. Учреждения клубного типа:

№ 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 6 (в отчетный период)
3.	Участие в общегородских социально значимых мероприятиях	Не менее 50% (от общего количества мероприятий, проводящихся в городе)

9.7.2. Парки культуры и отдыха:

N 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 4 (в отчетный период)
3.	Охват населения по возрастным группам	4 группы (в отчетный период)

10. Информационное сопровождение деятельности учреждений.

10.1. Информация о работе учреждений, о порядке и правилах предоставления физкультурно-оздоровительных услуг должна быть доступна населению города.

10.2. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей":

- 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;

В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- настоящий Стандарт, требованиям которого должны соответствовать услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги).

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 МКУ «Комитет по культуре и спорту» ЗАТО г. Радужный. Плановые контрольные мероприятия проводятся не реже одного раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.