



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

□ □ □ □ □ □

ОРГАНАМ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ВЛАСТИ
СУБЪЕКТОВ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
И ОРГАНАМ
МЕСТНОГО
САМОУПРАВЛЕНИЯ

ПО РАЗРАБОТКЕ
СТАНДАРТА
КАЧЕСТВА УСЛУГ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ
(МУНИЦИПАЛЬНЫХ)
УЧРЕЖДЕНИЙ
КУЛЬТУРЫ

Москва 2016

УДК

ББК

Сборник методических рекомендаций по разработке стандартов качества услуг в сфере культуры

Настоящие Методические рекомендации подготовлены в целях оказания содействия органам культуры субъектов Российской Федерации и органам культуры муниципальных образований при разработке стандартов качества услуг организаций культуры и направлены на обеспечение единых подходов к разработке стандартов качества услуг учреждений культуры, чтобы обеспечить регламентацию деятельности структурных подразделений учреждений, осуществляющих услуги в соответствии с установленным заданием, и создать потребителям комфортные условия при получении услуги. Соответствие услуг заявленному стандарту позволит принять объективное решение учредителю о результатах исполнения задания. Общественные организации могут использовать модельные стандарты для проведения независимой оценки качества услуг организаций культуры.

Методические рекомендации разработаны Научно-образовательным Центром «Гражданское общество и социальные коммуникации» Института гражданской службы и управления РАНХиГС совместно с Автономной некоммерческой организацией по развитию исследований и проектов в области культуры и искусства «Новый институт культурологии» при участии Новосибирской государственной областной научной библиотеки

ISBN

© Министерство культуры Российской Федерации, 2015

© Новосибирская государственная областная научная библиотека, 2015

© Коллектив авторов, 2015

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	
Общие положения	
Раздел I. Модельные стандарты качества услуг организаций культуры	
Модельный стандарт услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий	
Модельный стандарт услуги по организации деятельности клубных формирований	
Модельный стандарт услуги по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей	
Модельный стандарт услуги по публикации музейных предметов и коллекций	
Модельный стандарт услуги по показу спектаклей, концертов и иных концертных программ	
Модельный стандарт услуги по организации досуга населения в парке культуры и отдыха	
Порядок Контроля и оценки соответствия качества фактически предоставляемых услуг стандартам общих требований к предоставлению услуг	
Положение Об областном (муниципальном) конкурсе «Модель управления качеством в учреждении сферы культуры»	
Приложение № 1 к положению о конкурсе	
Приложение № 2 к положению о конкурсе	
Приложение № 3 к положению о конкурсе	
Приложение № 4 к положению о конкурсе	
Рекомендованный перечень нормативно-правовых документов для использования при разработке стандартов качества услуг организаций культуры.	

Раздел II. Примеры нормативно-правовых актов субъектов Российской Федерации по разработке стандартов качества услуг учреждений культуры

Стандарт качества предоставления государственной услуги по показу концертов и концертных программ

Приложение к приказу Министерства культуры Свердловской области от 25 февраля 2015 г. № 50

Стандарт качества Муниципальной услуги по созданию спектаклей

Утвержден Постановлением администрации Городского округа Саранск от 31 декабря 2014 г. № 3614

Региональный стандарт государственной работы «формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»

Приложение № 63 К приказу Министерства культуры Омской области от 15 июня 2015 года № 48

Региональный стандарт государственной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций в стационарных условиях»

Приложение № 64 к приказу Министерства культуры Омской области от 15 июня 2015 г. № 48

Региональный стандарт государственной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций вне стационара

Приложение № 65 к приказу Министерства культуры Омской области от 15 июня 2015 г. № 48

Региональный стандарт государственной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций удаленно через сеть Интернет»

Приложение № 66 к приказу Министерства культуры Омской области от 15 июня 2015 г. № 48

Стандарт качества «Организация деятельности клубных формирований в муниципальных учреждениях культуры, подведомственных управлению культуры администрации города Ставрополя»

Приложение к Постановлению администрации города Ставрополя от 20.06.2013 № 2010

Стандарт качества Государственной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек Республики Татарстан»

Утвержден Постановлением Кабинета министров Республики Татарстан от 17 мая 2013 г. № 327

Стандарт качества муниципальных услуг городского округа «город Якутск» в области обслуживания населения парками культуры и отдыха

Приложение к постановлению Окружной администрации г. Якутска от 20 августа 2010 г. № 134п

Государственный стандарт Костромской области на гарантированные услуги, оказываемые гражданам пожилого возраста и инвалидам (Социально-педагогические услуги)

Утвержден Приказом Департамента социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области от 23 августа 2011 г. № 420

Модельный стандарт деятельности Центра культурного развития Белгородской области

Утвержден распоряжением первого заместителя Губернатора Белгородской области от 4 августа 2015 года № 74

ВВЕДЕНИЕ

Настоящие методические рекомендации подготовлены в целях обеспечения единых подходов к разработке стандартов качества услуг учреждений культуры, что позволит, с одной стороны, обеспечить регламентацию деятельности структурных подразделений учреждений, осуществляющих услуги в соответствии с установленным заданием, а с другой стороны создать потребителям комфортные условия при получении услуги. Соответствие услуг заявленному стандарту позволит принять объективное решение учредителю о результатах исполнения задания, а общественные организации могут использовать этот документ для проведения независимой оценки качества услуг учреждений культуры, действующих в рамках полномочий органов государственной власти субъектов Российской Федерации и муниципальных образований.

Учреждения культуры являются субъектами обеспечения государственной культурной политики и призваны обеспечить право граждан на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры.

Услуги, оказываемые учреждениями культуры, реализуются в сфере досуговой деятельности, где спрос во многом зависит от уровня культурных потребностей людей, обладающих различными культурными компетенциями и предпочтениями. Поэтому оценка качества художественного продукта всегда будет носить субъективный характер. Исходя из этого мы можем оценивать только функциональное качество услуг, оказываемых учреждениями культуры. В связи с чем работа по стандартизации обеспечения (создания) самой услуги приобретает ключевое значение для принятия управленческих решений.

Практика современного управления ориентирована на качество услуг, о чем заявлено в положениях Государственной программы «Развитие культуры и туризма» на 2018–2020 годы¹, в которой, в частности, отмечается, что II этап (2015–2018 годы) Программы ориентирован на обеспечение нового качества услуг в сферах культуры и туризма и повышение конкурентоспособности услуг отрасли.

Одной из важнейших управленческих задач является разработка механизмов, обеспечивающих взаимосвязь объемов услуг, оказываемых учреждением в рамках государственного (муниципального) задания, их качества и объемов финансового обеспечения его выполнения.

При определении базового норматива затрат на оказание государственной (муниципальной) услуги в сфере культуры применяются нормы, выраженные в натуральных показателях (рабочее время работников, материальные запасы, особо ценное движимое имущество и другие ресурсы, используемые для оказания государственной (муниципальной) услуги в сфере культуры), установленные нормативными правовыми (муниципальными правовыми) актами, а также межгосударственными, национальными

¹ Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 317 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013–2020 годы».

(государственными) стандартами Российской Федерации, строительными нормами и правилами, санитарными нормами и правилами, стандартами, порядками и регламентами оказания государственной (муниципальной) услуги в сфере культуры².

Все показатели доступности и качества предоставляемых государственных (муниципальных) услуг можно разделить на две группы: количественные и качественные.

К количественным показателям доступности относятся: время ожидания услуги; график работы учреждения; место расположения учреждения, предоставляющего услуги; количество документов, требуемых для получения услуги; стоимость конечного результата услуги (для платных услуг); наличие льгот для определенных категорий потребителей услуги.

В группу качественных показателей доступности входят: степень сложности требований, которые необходимо выполнить для получения услуги; достоверность информации о предоставляемых услугах; наличие различных каналов получения услуги; простота и ясность информационных и инструктивных документов.

К количественным показателям оценки качества предоставляемых услуг, которым присуща измеримость, отнесены: соблюдение сроков предоставления услуг; количество обоснованных жалоб. К качественным - точность выполняемых обязательств по отношению к потребителю; культура обслуживания (вежливость, доброжелательность); качество результатов труда персонала (профессионализм).

В соответствии с ч. 2 ст. 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации при составлении задания целесообразно включать в него следующие показатели:

- наименование услуг (работ) из утвержденного ведомственного перечня услуг (отдельно по каждой услуге (работе));
- потребителей (категории потребителей) услуги;
- объем услуг (работ), выполнение которых учредитель поручает учреждению на ближайший финансовый год (финансовый год и плановый период);
- требования к порядку оказания услуги (выполнения работы);
- показатели качества услуги (работы).

Таким образом, стандарт является обязательным требованием выполнения задания (невыполнение стандарта является невыполнением задания), тогда как показатели, описывающие качество услуги, могут использоваться для определения дополнительных характеристик оказания услуги или результата оказания услуги.

В целях оказания методической помощи органам государственной власти и местного самоуправления по вопросу стандартизации услуг (работ) в сфере культуры Министерством культуры подготовлены нормативно-правовые акты и методические рекомендации, которые целесообразно использовать при подготовке стандартов качества услуг (работ) осуществляемых учреждениями культуры. Прежде всего это Приказ Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» которым утверждены

² Приказ Минкультуры России от 09.06.2015 № 1762 (ред. от 20.02.2016) «Об утверждении общих требований к определению нормативных затрат на оказание государственных (муниципальных) услуг в сфере культуры, кинематографии, архивного дела, применяемых при расчете объема субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) государственным (муниципальным) учреждением».

показатели для различных групп организаций культуры с указанием способа оценки качества работы организации.

В целях разработки стандарта качества сельских учреждений культуры и в особенности раздела о материально-техническом оснащении учреждений культуры в качестве методологической основы рекомендуется использовать Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008 г. №32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)».

Для работы над стандартом качества услуг общедоступных библиотек необходимо принять за основу Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки, утвержденный 31.10.2014 г. Министром культуры Российской Федерации³.

Каждый стандарт качества должен отражать требования к условиям предоставления услуг людям с ограниченными возможностями жизнедеятельности. В этой работе за основу необходимо принять Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».

Разделы стандарта качества, посвященные вопросам предоставления информации о деятельности организации необходимо готовить с учетом требований, установленных в Приказе Минкультуры России от 20.02.2015 № 277

«Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет.

Практика регионов по вопросу о разработке стандартов качества государственных (муниципальных) услуг (работ) в сфере культуры весьма разнообразна в плане стандартизации видов работ и услуг. Особый интерес представляет работа Министерства культуры Омской области, которым разработано 125⁴ уникальных стандартов. В частности, по театральным услугам и работам несомненный интерес представляют стандарты услуги по показу и на работы по созданию спектаклей большой и малой формы, в том числе стандарты гастрольной деятельности. Стандарты разработаны как для драматического театра, так и для театра балета.

Стандартизация услуги «Организация показа концертов и концертных программ», разработанная Минкультуры Омской области, предусматривает такие услуги и работы, как региональный стандарт государственной услуги «Показ концертов и концертных программ, концерт оркестра (большие составы) на гастролях»; региональный стандарт государственной услуги «Показ концертов и концертных программ, сборный концерт на гастролях»; региональный стандарт государственной услуги «Показ концертов, концертных программ, сольный концерт в стационаре»; региональный стандарт государственной услуги «Показ концертов, концертных программ, концерт танцевально-

³ Режим доступа http://www.rba.ru/content/news/vid_news_str.php?id=3816.

⁴ Приказ Министерства культуры Омской области от 15.07.2015 № 48 «Об утверждении региональных стандартов государственных работ (услуг), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Омской области, функции учредителя которых осуществляет Министерство культуры Омской области.

хореографического коллектива в стационаре»; региональный стандарт государственной работы «Создание концертов и концертных программ, сольный концерт»; региональный стандарт государственной работы «Создание концертов и концертных программ, концерт оркестра (большие составы)»; региональный стандарт государственной работы «Создание концертов и концертных программ, концерт камерного ансамбля». Несомненный интерес представляют стандарты государственной работы «Формирование, сохранение, содержание и учет коллекций диких и домашних животных, растений»; региональный стандарт государственной работы «Предоставление консультационных и методических услуг».

Не менее интересным образцом нормотворческой работы является пакет из 26 стандартов услуг (работ), подготовленный Министерством культуры Свердловской области⁵, наиболее интересными из которых являются следующие: «Стандарт качества предоставления государственной услуги по прокату кино- и видеофильмов»; «Стандарт качества предоставления государственной услуги по показу кино- и видеофильмов»; «Стандарт качества выполнения государственной работы по формированию, учету и сохранению фильмофонда»; «Стандарт качества выполнения государственной работы по осуществлению издательской деятельности»; «Стандарт качества выполнения государственной работы по созданию экспозиций (выставок) музеев»; «Стандарт качества предоставления государственной услуги (работы) по предоставлению консультационных и методических услуг»; «Стандарт качества предоставления государственной услуги (работы) по административному обеспечению деятельности организаций»; «Стандарт качества выполнения государственной работы по выявлению, изучению, сохранению, развитию и популяризации объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры».

Представляют интерес с точки зрения проработки вопроса о ресурсном обеспечении услуг стандарты качества, разработанные Министерством культуры Республики Бурятия и Министерством культуры Республики Татарстан.

Примеры нормативно-правовых актов субъектов Российской Федерации в сфере культуры представлены в Разделе II настоящих методических рекомендаций.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Стандартизация является одним из ключевых факторов, влияющих на модернизацию, технологическое и социально-экономическое развитие России⁶.

Национальная система стандартизации представляет собой взаимосвязанную совокупность организационно-функциональных элементов, документов в области стандартизации, определяющих в том числе правила и процедуры стандартизации для осуществления деятельности по установлению требований и характеристик в целях их добровольного многократного использования. Документы в области стандартизации направлены на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения

⁵ Приказ Министерства культуры Свердловской области от 25.02.2015 № 50 «Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории Свердловской области».

⁶ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 24.09.2012 №1762-р «О Концепции развития национальной системы стандартизации Российской Федерации на период до 2020 года».

продукции, повышение конкурентоспособности продукции (работ, услуг) и реализацию иных целей и задач стандартизации.

Правовые основы стандартизации в Российской Федерации, участники работ по стандартизации, правила стандартизации, правила разработки стандартов и правила использования документов в области стандартизации определены Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ “О техническом регулировании.” Данным Федеральным законом дается определение понятий, таких как стандарт – это документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, реализации и выполнения работ или оказания услуг; стандартизации – это деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

Федеральный закон от 29.06.2015 №162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» регулирует отношения в сфере стандартизации, включая отношения, возникающие при разработке (ведении), утверждении, изменении (актуализации), отмене, опубликовании и применении документов по стандартизации. В соответствии с вышеназванным федеральным законом стандартизация - это деятельность по разработке (ведению), утверждению, изменению (актуализации), отмене, опубликованию и применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации.

К числу документов по стандартизации относятся в том числе и стандарты организаций. Объектом стандартизации является продукция (работы, услуги), процессы, системы менеджмента, терминология, условные обозначения, исследования (испытания) и измерения (включая отбор образцов) и методы испытаний, маркировка, процедуры оценки соответствия и иные объекты.

Национальный стандарт Российской Федерации «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения» (ГОСТ Р 1.0-2012)⁷ устанавливает требования к документам в области стандартизации. В частности, стандарты организаций разрабатывают, утверждают, применяют, обновляют и отменяют в соответствии с ГОСТ Р 1.4.⁸ Положения настоящего стандарта предназначены для применения организациями, расположенными на территории Российской Федерации, в том числе коммерческими, общественными, научными организациями, саморегулируемыми организациями, объединениями юридических лиц. В частности, объектами стандартизации внутри организации могут быть: процессы менеджмента; услуги, оказываемые внутри организации, в том числе и социальные; процессы выполнения работ на стадиях жизненного цикла продукции и др.

При установлении процедур разработки и утверждения стандартов организации целесообразно предусмотреть: - создание условий для свободного участия в обсуждении

⁷ ГОСТ Р 1.0-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения (утв. Приказом Росстандарта от 23.11.2012 № 1146-ст) (ред. от 22.11.2013).

⁸ ГОСТ Р 1.4 утвержден Приказом Ростехрегулирования от 30 декабря 2004 г. № 154-ст.

проектов стандартов широкого круга сотрудников заинтересованных структурных подразделений организации.

Построение, изложение, оформление и содержание стандартов организаций выполняются с учетом ГОСТ Р 1.5.⁹

Стандарты на услуги устанавливают: требования и методы их контроля для групп однородных услуг или для конкретной услуги в части ее состава, содержания и формы деятельности по оказанию помощи, принесения пользы потребителю услуги, требования к факторам, оказывающим существенное влияние на качество услуги.

Стандарт качества государственных (муниципальных) услуг - документ, содержащий описание: состава, качества, условий и порядка предоставления услуг, позволяющий потребителю получить четкое представление о своих правах на нее и об условиях получения услуги в рамках действующего законодательства и местной правовой базы. Под стандартом качества принято понимать типовой образец, которому должны соответствовать основные параметры услуги, оказываемой в государственном (муниципальном) учреждении либо поставщиками других организационно-правовых форм.

Согласно Федеральному закону Российской Федерации «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹⁰ № 210 государственная услуга – деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативно-правовыми актами Российской Федерации и нормативно-правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги. Муниципальная услуга – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом. Данный федеральный закон регламентирует предоставление государственных (муниципальных) услуг органами власти и управления в ходе реализации ими полномочий и функций.

Органы государственной власти и местного самоуправления самостоятельны в принятии решений об утверждении стандартов на услуги, предоставляемые в рамках их полномочий¹¹.

В целях настоящих методических рекомендаций понятие «услуги» используется в редакции Бюджетного кодекса Российской Федерации¹², согласно которому под государственными (муниципальными) услугами (работами) понимаются услуги (работы),

⁹ ГОСТ Р 1.5. утвержден Приказом Ростехрегулирования от 30 декабря 2004 г. № 155-ст.

¹⁰ См.: «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», ст. 2. Федеральный закон от 27 июня 2010 г. № 210-ФЗ.

¹¹ Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»; Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

¹² Ст. 6, «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31.07.1998 № 145-ФЗ.

оказываемые (выполняемые) органами государственной власти (органами местного самоуправления), государственными (муниципальными) учреждениями и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами.

Положения ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ применяются к услугам, которые оказывают не органы власти, а подведомственные им учреждения в рамках определенных для этих учреждений государственных (муниципальных) заданий.

Специфика отрасли культуры состоит в том, что учреждения культуры не только проводят мероприятия по непосредственному показу, но и выполняют государственную функцию по созданию, сохранению, собиранию и изучению культурного наследия, библиотечных, музейных, архивных, кинофондов, художественных произведений.

Эта функция напрямую с конкретным потребителем не связана. Но без реализации этой функции обеспечить доступ граждан и юридических лиц к культурным ценностям, культурному наследию невозможно.

Работы, связанные с исполнением государственной функции, включаются в перечень услуг (работ) государственного задания с последующим структурированием каждого вида услуги (работы) в целях расчета нормативов для предоставления субсидии.

Формирование перечней услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными (муниципальными) учреждениями, осуществляется органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления по решению вопросов, отнесенных к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в установленной сфере, а также полномочий Российской Федерации, переданных для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации.

Формат отраслевого перечня государственных услуг (работ) и требования устанавливаются нормативно-правовым актом¹³ в субъекте Российской Федерации. Ведомственные перечни услуг формирует учредитель на основании анализа полномочий и анализа сети учреждений.

Критерием отнесения деятельности учреждения культуры к услугам является показатель наличия конкретного потребителя (физического или юридического лица). К работам следует отнести обеспечивающее услугу мероприятие, которое не имеет непосредственно конкретного потребителя, но осуществляется в целях обеспечения предоставления услуги потребителю и выполняется в интересах общества в целом.

¹³ В соответствии с Приказом от 31.01.2014 г. №14 Федерального Агентства по техническому регулированию и метрологии принят Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД2) ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2) и Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2) ОК 034-2014 (КПЕС 2008) с датой введения в действие 1 февраля 2014 года с правом досрочного применения в правоотношениях, возникших с 1 января 2014 года, с установлением переходного периода до 1 января 2017 года и последующей отменой Общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД) ОК 029-2001 (КДЕС Ред. 1), Общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД) ОК 029-2007 (КДЕС Ред. 1.1), Общероссийского классификатора видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП) ОК 004-93, Общероссийского классификатора продукции по видам экономической деятельности (ОКПД) ОК 034-2007 (КПЕС 2002), Общероссийского классификатора услуг населению (ОКУН) ОК 002-93 и Общероссийского классификатора продукции (ОКП) ОК 005-93.

При формировании перечня государственных (муниципальных) услуг (работ) для детализации видов возможно также использовать Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93, утвержденный Постановлением Госстандарта РФ от 28.06.1993 № 163, а также Ведомственный перечень государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации федеральными государственными учреждениями в качестве основных видов деятельности, утвержденный Приказом Минкультуры России от 09.12.2014 №2115.

Основные требования к оказанию государственных услуг в сфере культуры и методы оценки качества их предоставления содержатся в нормативно-правовых актах: Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1; Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»; Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»; Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»; Федеральный закон от 11.08.1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях».

Все перечисленные нормативно-правовые акты содержат определенные подходы к оценке деятельности государственных (муниципальных) учреждений культуры в части оказания услуг.

В соответствии с требованиями бюджетного законодательства, показатели объема оказания услуг должны устанавливаться для каждой государственной (муниципальной) услуги и могут быть применимы для расчета нормативных затрат.

Для каждой государственной (муниципальной) услуги необходимо определить единицу измерения объема услуги. Так, в качестве показателей измерения объема оказания услуги для учреждений в сфере культуры рекомендуется использование следующих показателей:

а) для театрально-концертных организаций:

- количество новых (капитально-возобновленных) постановок;
- количество новых и возобновляемых программ и представлений;
- количество публичных показов спектаклей, выступлений, представлений (зрителей – для филармоний);
- количество публичных показов спектаклей, выступлений, представлений на гастролях.

б) для организаций в сфере народного творчества:

- количество методик, планируемых к разработке;
- количество объектов (песня, танец, обряд и т.д.), внесенных в электронный каталог;
- количество координационно-учебных мероприятий.

в) для библиотек:

- объем поступлений документов на материальных носителях;
- объем поступлений электронных документов на нематериальных носителях;
- объем библиотечных фондов;
- количество внесенных в электронный каталог библиографических записей;
- объем реставрации документов из фондов библиотек;
- количество изготовленных микрокопий документов оригиналов;
- количество документов, выданных из фонда посетителям библиотеки;
- количество документов, выданных из фонда удаленным пользователям библиотеки;

- количество выполненных справок и консультаций для посетителей библиотеки;
- количество выполненных справок и консультаций для удаленных пользователей библиотеки, предоставленных в виртуальном режиме;

г) для музеев:

- количество приобретенных предметов Музейного фонда Российской Федерации;
- количество находящихся в фондах предметов Музейного фонда Российской Федерации;
- количество экспозиций и выставок;
- количество изданий в печатной форме и на электронных носителях;
- количество уникальных посещений сайта и иных автоматизированных систем.

В субъекте Российской Федерации предложенные показатели могут использоваться или частично, или состав показателей может быть расширен.

Для каждой государственной услуги рекомендуется установить не менее 2–3, но не более 7–8 показателей качества.

Для государственных учреждений в сфере культуры рекомендуется использование следующих показателей качества оказания услуг:

Для театрально-концертных организаций

Для работ по созданию спектаклей, концертов и концертных программ, цирковых номеров и программ, иных зрелищных программ:

1. Экспертная оценка в соответствии с утвержденными методиками (для целей установления такого показателя рекомендуется разработать и утвердить единую методику).
2. Доля новых (капитально-возобновленных) постановок художественных продуктов в текущем репертуаре.

Для услуг по показу спектаклей, концертов и концертных программ, цирковых номеров и программ, иных зрелищных программ:

1. Экспертная оценка в соответствии с утвержденными методиками (для целей установления такого показателя рекомендуется разработать и утвердить единую методику).
2. Средняя заполняемость зала на стационаре.
3. Средняя стоимость посещения на одного зрителя (от числа зрителей, по государственному (муниципальному) заданию).
4. Динамика количества зрителей к предыдущему отчетному периоду.

Для работ по сохранению нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры.

1. Динамика количества проведенных координационно-учебных мероприятий к предыдущему отчетному периоду.
2. Динамика количества участников координационно-учебных мероприятий к предыдущему отчетному периоду.

Для библиотек

Для работ по формированию и учету фондов библиотеки:

1. Динамика объема фонда библиотеки (всего) по сравнению с предыдущим годом.
2. Динамика количества оцифрованных документов по сравнению с предыдущим годом.
3. Динамика количества полнотекстовых электронных документов, включенных в состав фонда электронной библиотеки, по сравнению с предыдущим годом.
4. Доля библиотечного фонда, переведенного в электронную форму от общего объема фонда.

Для работ по библиографической обработке документов и организации каталогов:

1. Динамика объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом.
2. Динамика количества записей, переданных библиотекой в Сводный каталог библиотек России.
3. Динамика количества отредактированных библиографических записей в карточных каталогах.
4. Доля документов из фондов библиотеки, библиографические описания которых отражены в электронном каталоге, в общем объеме фондов.

Для работ по обеспечению физического сохранения и безопасности фонда библиотеки:

1. Динамика общего количества документов, прошедших стабилизацию, по сравнению с предыдущим годом;
2. Динамика общего количества документов, прошедших реставрацию, по сравнению с предыдущим годом;
3. Доля документов, прошедших реставрацию, от общего числа документов, нуждающихся в реставрации;
4. Количество утраченных документов на материальных носителях в связи с несоблюдением правил хранения.

Для услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки:

1. Динамика количества зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом.
2. Динамика количества зарегистрированных пользователей в возрасте до 14 (30) лет по сравнению с предыдущим годом.
3. Динамика количества посещений библиотеки по сравнению с предыдущим годом.
4. Динамика количества обращений к сайтам библиотеки удаленных пользователей.
5. Соответствие среднего времени ожидания выполнения заявки (запроса) при посещении библиотеки на получение документов, имеющихся в библиотеке заданным параметрам/контрольным значениям/среднему расчетному времени ожидания выполнения заявки/запроса в данной библиотеке.
6. Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки от общего числа зарегистрированных пользователей/от общего числа опрошенных пользователей.
7. Доля удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов.
8. Соответствие среднего времени ожидания выполнения заявки/запроса на получение документов или их копий по межбиблиотечному обмену из других библиотек среднему расчетному времени ожидания выполнения заявок/запросов на получение документов или их копий по МБА.

Для музеев

Для работ по формированию и учету Музейного фонда Российской Федерации:

1. Количество научных и научно-исследовательских экспедиций.
2. Доля учетных записей музейных предметов, переведенных в электронный вид за отчетный период, от общего музейного фонда.
3. Доля оцифрованных музейных предметов за отчетный период от общего музейного фонда.
4. Доля учетных записей музейных предметов, внесенных в Главную инвентарную книгу, от общего количества поступивших музейных предметов.

Для работ по хранению, изучению и обеспечению сохранности предметов Музейного фонда Российской Федерации:

1. Доля музейных предметов от общего количества музейного фонда, степень сохранности которых изменилась в связи с несоблюдением условий хранения, по сравнению с предыдущим годом.

2. Доля отреставрированных музейных предметов от общего количества музейных предметов, нуждающихся в реставрации.

3. Доля площади помещений, отвечающих требованиям законодательства к хранению предметов Музейного фонда Российской Федерации.

Для услуг по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме:

1. Динамика числа посетителей постоянных экспозиций.

2. Динамика числа посетителей временных выставок.

3. Динамика числа посетителей виртуальных систем.

4. Доля задействованных под экспозиции и выставки площадей от общего количества экспозиционных и выставочных площадей учреждения.

5. Доля программ для детей от общего количества программ.

6. Доля экспонируемых музейных предметов за отчетный период от общего количества предметов музейного фонда.

В субъекте Российской Федерации, муниципальном образовании предложенные показатели могут использоваться частично, или состав показателей может быть расширен.

Федеральным законом «Об организации предоставления государственных (муниципальных) услуг» от 27.07. № 210 ФЗ установлены требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги¹⁴, согласно которому стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги предусматривает:

1) наименование государственной или муниципальной услуги;

2) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу;

3) результат предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) срок предоставления государственной или муниципальной услуги;

5) правовые основания для предоставления государственной или муниципальной услуги;

6) исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия;

7) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;

8) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

¹⁴ Ст. 14 ФЗ установлены требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

9) размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги;

11) срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

12) требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

13) показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг;

14) иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Показатели качества услуг устанавливаются с учетом критериев оценки оказания качества услуг организаций культуры, утвержденных Приказом Минкультуры России от 25.02.2015 № 288 (в ред. от 07.08.2015 № 2168).

Формат стандарта качества государственной (муниципальной) услуги учреждения культуры должен содержать следующие требования

1. Описание государственной (муниципальной) услуги (работы), по которой формируется задание, должно содержать термины и определения, формирование цели предоставления услуги (выполнения работы), описание результата, который должен получить потребитель услуги (работы), перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление соответствующей услуги (работы), с указанием их реквизитов.

2. Описание потенциальных потребителей услуги (работы) может включать указание на гражданство, место проживания или нахождения, возраст, пол, состояние здоровья, иные характеристики, позволяющие максимально точно описать потенциальных потребителей услуг (работ). Целесообразно указать, что данная услуга оказывается в рамках государственного (муниципального) задания за счет средств соответствующего бюджета или за счет средств потребителя.

3. Порядок предоставления муниципальной услуги (работы) должен описывать действия по предоставлению услуги (работы) и включать краткий перечень и сроки совершения основных мероприятий, которые предпринимаются в рамках предоставления услуги (выполнения работы), с указанием периодичности (или последовательности) действий. Целесообразно указать требования ко времени предоставления услуги

с описанием максимальных сроков получения услуги (работы) на каждом этапе ее предоставления (выполнения), включая обращение за услугой (работой).

4. Материально-техническое обеспечение предоставления услуги (работы) включает требования к зданиям и прилегающей к ним территории, к помещениям, к обеспеченности мебелью и оборудованием, к обеспеченности мягким инвентарем, к обеспеченности иным имуществом, необходимым для предоставления услуги (выполнения работы):

5. Требование к информационному обеспечению потребителей услуги (работы) предусматривает состав, место и периодичность размещения информации о предоставляемой муниципальной услуге (выполняемой работе), а также иных сведений, необходимых для потребителя услуги (работы) с указанием способа получения потребителем информации об услуге (работе).

Наиболее распространенным способом получения информации потребителем является сеть Интернет.

При размещении информации в сети Интернет также следует руководствоваться Приказом Минфина России от 21 июля 2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».

Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 утверждены правила размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Согласно вышеназванным правилам поставщик социальных услуг обеспечивает доступ к обязательным разделам (подразделам) на своем официальном сайте, в которых размещает информацию:

а) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при наличии), режиме и графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты;

б) о структуре и органах управления организации социального обслуживания, в том числе:

- наименование структурных подразделений (органов управления) (при наличии),
- фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений, положения о структурных подразделениях (при наличии),
- места нахождения обособленных структурных подразделений,
- адреса официальных сайтов структурных подразделений в сети Интернет (при наличии),
- адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).

в) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов организации социального обслуживания (при наличии);

г) о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

д) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе библиотек, объектов спорта, наличии средств обучения и воспитания, об условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети Интернет);

е) о перечне предоставляемых социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;

ж) о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении социальных услуг бесплатно и за плату;

з) о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;

и) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц;

к) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за счет средств физических и (или) юридических лиц;

л) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и объеме предоставляемых социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц;

м) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);

н) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);

о) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, о правилах внутреннего трудового распорядка и коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);

п) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и об отчетах об исполнении таких предписаний;

р) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

с) иную информацию, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Технические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать:

а) доступ к размещенной на официальном сайте информации без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя информации требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя информации платы;

б) защиту информации от несанкционированного уничтожения, модификации и блокирования доступа к ней, а также иных неправомерных действий в отношении нее;

в) несанкционированного копирования авторских материалов;

г) возможность выражения мнений получателями социальных услуг о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания.

6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги (работы) должны предусматривать порядок сбора и учета мнения потребителей услуг (работ).

7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги (выполнения работы), и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление услуги (выполнение работы) должны содержать указания на квалификацию персонала).

8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги (работы), на несоблюдение стандарта качества услуги (работы) должен предусматривать процесс подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги (работы), за несоблюдение стандарта качества).

9. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы) должен предусматривать процедуры и периодичность контроля, наименование органа, уполномоченного проводить контрольные мероприятия.

Органы государственной власти и местного самоуправления самостоятельны в принятии решений об утверждении стандартов на услуги, предоставляемые в рамках их полномочий¹⁵.

Комплексный анализ федерального законодательства и законодательства субъектов РФ показал, что общими критериями для государственных услуг являются точность и своевременность исполнения, затраты на их реализацию, наличие обоснованных жалоб. Все показатели доступности и качества предоставляемых государственных услуг можно разделить на две группы: количественные и качественные.

К количественным показателям доступности относятся: время ожидания услуги; график работы учреждения; место расположения учреждения, предоставляющего услуги; количество документов, требуемых для получения услуги; стоимость конечного результата услуги (для платных услуг); наличие льгот для определенных категорий потребителей услуги.

В группу качественных показателей доступности входят: степень сложности требований, которые необходимо выполнить для получения услуги; достоверность информации о предоставляемых услугах; наличие различных каналов получения услуги; простота и ясность информационных и инструктивных документов.

К количественным показателям оценки качества предоставляемых услуг, которым присуща измеримость, отнесены: соблюдение сроков предоставления услуг; количество обоснованных жалоб. К качественным – точность выполняемых обязательств по отношению к потребителю; культура обслуживания (вежливость, доброжелательность); качество результатов труда персонала (профессионализм).

Мониторинг качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее - мониторинг) проводится в целях: выявления, анализа и оценки нормативно

¹⁵ Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»; Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных (муниципальных) услуг (работ) гражданам и организациям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата государственной (муниципальной) услуги (работы) рекомендуется осуществлять мониторинг качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (работ) целесообразно ежегодно осуществлять мониторинг качества предоставления государственных (муниципальных) услуг¹⁶.

В соответствии с требованиями, установленными Межгосударственным стандартом ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества», организация должна разработать, задокументировать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента качества, постоянно улучшать ее результативность в соответствии с требованиями настоящего стандарта¹⁷.

Организация должна:

- a) определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации;
- b) определять последовательность и взаимодействие этих процессов;
- c) определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении этих процессов, так и при управлении ими;
- d) обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержания этих процессов и их мониторинга;
- e) осуществлять мониторинг, измерение, там, где это возможно, и анализ этих процессов;
- f) принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Организация должна осуществлять менеджмент процессов, необходимых для системы менеджмента качества, в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества.

¹⁶ Письмо Минэкономразвития России от 29 апреля 2011 г. № 8863-ОФ/Д09 О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

¹⁷ Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. № 1575-ст межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества.

РАЗДЕЛ I
МОДЕЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ
КАЧЕСТВА УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ
КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, предоставляемой учреждениями культуры и искусства, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению учреждениями культурно-досугового типа и учреждениями культуры, предоставляющими услугу по организации и проведению культурно-массовых (культурно-досуговых, информационно-просветительских) мероприятий и носит рекомендательный характер.

Требования стандарта подлежат соблюдению учреждениями культурно-досугового типа соответствующей подведомственности.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей.

ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования.

ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования.

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3).

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Культурно-досуговое мероприятие: массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

3.2. Информационно-просветительское мероприятие: массовое мероприятие, направленное на удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

3.3. Услуга по организации и проведению культурно-массового мероприятия: результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

3.4. Исполнитель: учреждение культуры и искусства, предоставляющее услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий.

3.5. Потребитель: физическое или юридическое лицо, присутствующее (принимаящее участие) в культурно-массовом мероприятии.

3.6. Услуга: услуга по организации и проведению культурно-массового мероприятия.

3.7. Место проведения мероприятия: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения культурно-массового мероприятия.

4. Характеристика услуги

4.1. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предусматривает:

- подготовку культурно-массового мероприятия;
- проведение культурно-массового мероприятия;
- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям)

культурно-массового мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);

– обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончании мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

4.2. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий подразделяется на:

- организацию и проведение культурно-досуговых мероприятий;
- организацию и проведению информационно-просветительских мероприятий.

4.3. Культурно-досуговые 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, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).

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

4.5. Перечень форм организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения культуры и искусства (в соответствии с уставом исполнителя).

4.6. Потребителями услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий могут быть юридические и физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

4.7. Основанием для оказания услуги потребителю является: приобретенный входной билет (абонемент), документ, в соответствии с действующим законодательством, удостоверяющий право на предоставление льготного посещения учреждения в случае предоставления услуги за плату – для физических лиц; договор – для юридических лиц.

4.8. 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.);

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

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

– отсутствие договора – для юридического лица.

4.9. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

– внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в / на которых осуществляется предоставление услуги;

– создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению или организациям, расположенным вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;

– внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг;

– противоречия содержания мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности:

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

б) пропаганда насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлений экстремизма.

4.10. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.11. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

5. Общие требования к услуге по организации и проведению культурно-массовых мероприятий

5.1. С учетом условий оказания услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий общие требования к услугам включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

– соответствие услуги целевому назначению;

– социальную адресность;

– комплексность услуги;

– эргономичность и комфортность услуги;

– эстетичность услуги;

– точность и своевременность предоставления услуги;

– информативность услуги;

– безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения;

– организацию предоставления услуги;

– требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;

– контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2. Соответствие услуги целевому назначению.

Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других

потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

5.3. Требования к порядку и условиям оказания Услуги.

Учреждение может предоставлять Услугу при соблюдении следующих условий:

- укомплектованности Учреждения квалифицированными кадрами;
- наличия материально-технического обеспечения (помещения, технического оборудования, музыкальных инструментов, художественного оформления, сценических костюмов);

- наличия обслуживающего и технического персонала Учреждения, участвующего в предоставлении Услуги;

- соблюдения точности и своевременности предоставления Услуги: Учреждение должно оказывать выбранный Получателем вид Услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания Услуги или договором об оказании Услуги.

Для получения Услуги гражданам необходимо в назначенное время лично явиться к месту проведения культурно-массового мероприятия. Для заключения договора на оказание Услуги на возмездной основе необходимо обратиться в Учреждение в рабочее время.

Предоставление Услуги носит массовый характер и не требует от Получателя предоставления специальных документов.

В случае предоставления Услуги на платной основе Получатель должен предъявить дежурному по залу или администратору приобретенный билет.

На всех этапах реализации Услуги (планирования, разработки, рекламирования, предложения, востребования) 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 Получателей, способствовать повышению их культурного уровня.

Требования к организации культурно-массовых мероприятий в помещениях.

Учреждение, оказывающее услугу, должно информировать жителей и гостей населенного пункта о предстоящем культурно-массовом мероприятии через афиши, публикации в СМИ с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 5 дней до проведения мероприятия.

Учреждение, оказывающее услугу, должно предоставлять информацию о месте проведения культурно-массового мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей населенного пункта. Телефонные консультации должны быть доступны не менее четырех часов в день со дня публичного объявления о проведении мероприятия.

Помещения, в которых проводятся культурно-массовые мероприятия, должны соответствовать требованиям пожарной безопасности.

5.4. Требования к материально-техническому обеспечению Услуги.

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных помещениях, доступных для населения.

Здание должно иметь удобный подъезд и следующие помещения:

- зрительный зал;

- фойе;
- репетиционные помещения для групповых и индивидуальных занятий;
- площади для организации выставок;
- костюмерные;
- административные и технические помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения.

Учреждение должно быть технически оснащено и иметь оргтехнику, световое, звукоусилительное оборудование, кино- или видеоаппаратуру, аудиотехнику.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

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

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Учреждение должно иметь музыкальные инструменты, сценические костюмы, реквизит для проведения культурно-массовых мероприятий.

5.5. Социальная адресность.

Социальная адресность услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предусматривает:

- обеспеченность услугой и 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, номенклатуру и содержание оказываемых услуг;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры и искусства, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуги и др.

5.6. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При организации и проведении услуги исполнитель должен обеспечить возможность не только присутствия (участия) потребителей на / в культурно-массовых мероприятиях, но и получения сопутствующих услуг (организация точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

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

При оказании услуги внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культуры и искусства (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875, [6], [19]).

При оказании услуги вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий.

5.7. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги должна обеспечиваться:

- соответствием планировочных решений и оформления мест проведения мероприятий их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;

- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.

5.8. Точность и своевременность предоставления услуги.

Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения, установленных (заявленных) сроков организации и проведения культурно-массовых мероприятий, соблюдение действующих правил предоставления услуги и (или) согласованных условий договора (контракта) об оказании услуги.

5.9. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.;

- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

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

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;

- структура и органы управления учреждения;

- копия устава учреждения;

- дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;

- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим – график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
- кодекс профессиональной этики;
- структура и органы управления учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
- перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;
- перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:

а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;

б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

– обзоры мнений граждан – потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

– номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

– прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;

– регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;
- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;
- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

5.10. Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов;

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуги на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.11. Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Условия предоставления услуги и сама услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При организации проведения культурно-массовых мероприятий вне помещений необходимо воздерживаться от планирования указанных мероприятий вблизи от линий электропередачи высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875, ГОСТ Р ЕН 13779)

- к водоснабжению и канализации;

- к отоплению и вентиляции;
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях, внутри которых предусмотрено проведение культурно-массовых мероприятий, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

Оборудование детских игровых площадок должно соответствовать требованиям безопасности эксплуатации (ГОСТ Р 52169, ГОСТ Р 52301).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой услуги.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

5.12. Организация предоставления услуг.

Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

В соответствии с регламентом предоставления услуги исполнитель:

- разрабатывает документы по организации и проведению культурно-массового мероприятия (программу мероприятия, план-схему, сценарный план и т.д.);
- уведомляет и проводит согласование с органами исполнительной власти (органами местного самоуправления) возможности и параметров проведения мероприятия (в случаях, когда мероприятия проводятся вне помещений и территории исполнителя и требуют оказания содействия со стороны различных ведомств (органов внутренних дел, органов здравоохранения и др.));

- проводит необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия (установка сцен, их оформление, оборудование звукоусиливающей аппаратурой, энергоснабжение, обустройство мест для зрителей, точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией, условий для работы медицинского персонала и сотрудников правоохранительных органов) и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;

- проводит необходимую работу по подготовке культурно-массового мероприятия (организует (координирует) репетиционный процесс и т.д.);

- в установленном порядке размещает информацию о предполагаемом проведении культурно-массового мероприятия;

- размещает в общедоступных для потребителей услуги местах на территории проведения мероприятия правила пользования услугой (правила поведения на территории учреждения);

- утверждает расстановку ответственных лиц по определенным местам, выставляет контрольно-распорядительную службу перед началом проведения культурно-массового мероприятия, а также осуществляет проверку готовности места проведения мероприятия (зданий, помещений, территорий) к проведению культурно-массового мероприятия;

- проводит культурно-массовое мероприятие (в т.ч. организует работу персонала и соблюдение установленных мер безопасности, в том числе пожарной и санитарной, обеспечение необходимых условий для организации оказания медицинской помощи и т.д.);

- в случае возникновения в ходе подготовки или проведения мероприятия предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий незамедлительно сообщает об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющих обеспечение безопасности граждан на мероприятии, оказывает им необходимую помощь и неукоснительно выполняет их указания;

- обеспечивает уборку места проведения культурно-массового мероприятия по окончании культурно-массового мероприятия.

Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в государственном (муниципальном) задании.

5.13. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым составом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;

- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;

- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности,

пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов ([31]).

5.14. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- регламентов предоставления услуг;
- национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения должен включать в себя следующие 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, 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.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламенты предоставления услуг – документы, представляющие совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в рабочем состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и другие в соответствии с нормативными актами вышестоящих органов управления.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.15. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Руководитель должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры, настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;
- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЛУБНЫХ ФОРМИРОВАНИЙ

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации деятельности клубных формирований, предоставляемой учреждениями культурно-досугового типа, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению учреждениями культурно-досугового типа и учреждениями культуры, предоставляющими услугу по организации деятельности клубных формирований (кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий, а также любительских объединений, групп, клубов по интересам), носит рекомендательный характер.

Требования стандарта подлежат соблюдению учреждениями культурно-досугового типа соответствующей подведомственности.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей.

ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования.

ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования.

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3).

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Клубное формирование: добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, к овладению полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

Примечание. В соответствии с целями деятельности клубные формирования подразделяются на клубные формирования, ориентированные на развитие знаний, умений, навыков, и клубные формирования, ориентированные на совместную организацию досуга в среде единомышленников.

3.2. Программа клубного формирования: документ, отражающий целевые установки и содержательную основу процесса передачи специальных знаний, умений и навыков в рамках работы клубного формирования.

3.3. Услуга по организации деятельности клубных формирований: результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в развитии дарований, освоению и созданию культурных ценностей, получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры и досуга рамках работы клубного формирования.

3.4. Исполнитель: учреждение культуры и искусства, предоставляющее услуги по организации деятельности клубных формирований.

3.5. Потребитель: физическое лицо, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение культурно-досугового типа с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках участия в работе клубных формирований.

3.6. Услуга: услуга по организации деятельности клубных формирований.

4. Характеристика услуг

4.1. Целями оказания услуги по организации деятельности клубных формирований являются:

- приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;
- популяризация творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получивших общественное признание;
- содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развитие творческих способностей населения;
- организация содержательного досуга населения, создание благоприятных условий для человеческого общения;
- воспитание эстетического вкуса, привитие навыков самоуправления и самообразования, развитие инициативы и предприимчивости.

4.2. Организация деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий проводится по следующим направлениям:

- культуры;
- литературы;
- психологии;
- журналистики;
- архитектуры;
- истории религий;
- краеведения;
- библиотечно-библиографических знаний;
- научно-технических знаний;
- исторических знаний;
- правовых знаний;
- естествознания;
- музыкального искусства (вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.);
- театрального творчества (в т.ч. актерского мастерства и др.);
- хореографического творчества;
- изобразительного искусства (декоративно-прикладного, изобразительного творчества и др.);
- циркового и акробатического мастерства;
- киноискусства;
- фотоискусства;
- эстетического развития;
- культурной и психолого-социальной адаптации;
- русского языка, иных языков народов России, иностранных языков;
- техники речи;
- развития мышления;
- информатики и компьютерной грамоты;
- компьютерной графики, анимации;
- здоровья;
- культуры быта;
- молодой семьи;

– и др.

4.3. Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам включает следующие направления:

– художественные (вокальные, театральные, хореографические, вокально-инструментальные, дизайнерские и др.);

– естественнонаучные;

– технические;

– декоративно-прикладные, изобразительные;

– коллекционеров;

– по профессиям;

– семейного отдыха;

– молодежные;

– ветеранов, граждан пожилого возраста;

– эрудитов;

– знакомств;

– историко-краеведческие;

– историко-патриотические и поисковые;

– авторские (поэты, композиторы, писатели и т.д.);

– развития прикладных навыков в области культуры быта (ведения домашнего хозяйства, кройки и шитья, вязания, вышивания, моделирования одежды, кулинарного искусства и др.);

– спортивно-оздоровительные;

– туризма;

– экологические;

– любителей животных;

– растениеводства;

– рыболовов-любителей;

– охотников-любителей;

– и др.

4.4. 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).

4.5. Потребителями услуги клубных формирований 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.

4.6. Основанием для оказания услуги является двусторонний договор, составленный на основе заявления и документа, удостоверяющего личность, для физических лиц старше 14 лет, для физических лиц до 14 лет – родителей или законных представителей.

Основаниями для отказа в получении услуг по организации деятельности клубных формирований 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 культурно-досугового типа.

4.7. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

– внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в учреждении (на территории), в/на которых осуществляется предоставление услуги;

– 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.

4.8. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.9. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

5. Общие требования к услуге

5.1. С учетом условий оказания услуги по организации деятельности клубных формирований общие требования к услуге включает следующее (ГОСТ Р 1.4):

– соответствие услуги целевому назначению;

– социальную адресность;

– комплексность услуги;

– эргономичность и комфортность услуги;

– эстетичность услуги;

– точность и своевременность предоставления услуги;

– информативность услуги;

– безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;

– организацию предоставления услуги;

– требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;

– контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2. Соответствие услуги целевому назначению.

Услуга по организации деятельности клубных формирований должны соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на приобщение населения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

5.3. Условия размещения и режим работы КДУ:

КДУ и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. КДУ должны

размещаться в каждом территориальном округе в пределах территориальной доступности для жителей района.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей культурно-досуговых услуг в соответствии с нормами и правилами.

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

В здании КДУ должны быть предусмотрены следующие помещения: театральные и зрительные залы; фойе; репетиционные помещения; вспомогательные (служебные) помещения; технические помещения.

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

Проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для этого техникой и аппаратурой, достаточные по размерам для удобного расположения экспонатов и просмотра для посетителей.

5.4. Техническое оснащение культурно-досуговых учреждений.

В зависимости от типа КДУ должно иметь следующее техническое оснащение:

- в концертных и зрительных залах: световое оборудование, оборудование сцены, звуковое оборудование, систему приточно-вытяжной вентиляции;
- в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях: систему освещения, систему приточно-вытяжной вентиляции, теплоцентраль;
- в технических помещениях: микшерские пульта кино- и видеопроектное оборудование, щиты управления электроснабжением.

5.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом.

Предоставление культурно-досуговой услуги осуществляют творческий персонал, административно-управленческий персонал, технические работники.

Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен соответствовать их должностным обязанностям. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

Творческие работники КДУ один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанным учреждением. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

5.6. Социальная адресность.

Социальная адресность услуги предусматривает:

- обеспеченность услугой и 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, номенклатуру и содержание оказываемой услуги;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуг учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культурно-досугового типа, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

5.7. Комплексность услуги.

При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения потребителями сопутствующих услуг (организация туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов 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.

5.8. Эргономичность и комфортность услуги.

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

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культурно-досугового типа.

Вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

5.9. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги должна обеспечиваться:

- соответствием планировочных решений и оформления интерьеров помещений и территорий учреждений культурно-досугового типа их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждений культурно-досугового типа;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.

5.10. Точность и своевременность исполнения услуги.

Услуга по организации деятельности клубных формирований должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы исполнителя, сроков оказания услуги, действующих правил оказания услуги и (или) условий договора (контракта) об оказании услуги.

5.11. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872 и др.);
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

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

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;
- структура и органы управления учреждения;
- копия устава учреждения;
- дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим – график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
- кодекс профессиональной этики;
- структура и органы управления учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
- перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;
- перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:
 - а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;
 - б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

- в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;
- г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;
- д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
 - обзоры мнений граждан – потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;
- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;
- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;
- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;
- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуг на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги и книга жалоб и предложений, должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.12. Безопасность услуги для жизни и здоровья потребителей услуг и персонала учреждений, сохранность имущества.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья потребителей, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью зданий, помещений, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875):

- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции ГОСТ Р ЕН 13779;
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях учреждений культурно-досугового типа, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых услуг соответствующих видов.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и работоспособном состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал учреждений культурно-досугового типа должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

5.13. Организация предоставления услуги.

Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами, соблюдают согласованный и утвержденный порядок оказания услуги, прописанный в договоре сторон или регламенте предоставления услуги.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

Организация и содержание услуги определяется в соответствии с регламентом предоставления услуги:

1. Организация деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий предусматривает:

- организацию систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.д.);
- проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы и т.д.);
- участие в общих программах и акциях учреждения культурно-досугового типа;
- участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.д.

2. Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам предусматривает:

- организацию форм работы, характерных для данного клубного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч и т.д.);
- участие в пропаганде научно-технических знаний, достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности).

3. При оказании услуги исполнитель должен обеспечить систематический режим занятий в творческих коллективах, т.е. не менее трех учебных часов (не менее двух раз в неделю) (учебный час – 45 минут).

4. Содержание творческой и учебно-воспитательной работы в клубных формированиях определяется:

- программой клубного формирования и планом творческой работы в кружках, творческих коллективах, секциях, студиях любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, на занятиях факультетов народных университетов, на курсах прикладных знаний и навыков, в творческих лабораториях;

- планом творческой работы в любительских объединениях, группах, клубах по интересам.

Требования к программе клубного формирования:

1. Программа клубного формирования должна отражать:

- цель творческой и учебно-воспитательной работы клубного формирования;
- категорию обучаемых;
- продолжительность обучения;
- режим занятий;
- виды занятий (лекции, игровые занятия и др.);

– конечные результаты обучения в органичной увязке с осваиваемыми знаниями и умениями.

2. Требования к содержанию программы клубного формирования. Программа клубного формирования должна:

- быть ориентирована на современные творческие технологии и средства обучения;
- определять содержание и организацию творческой и учебно-воспитательной работы в клубном формировании и быть направленной на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие творческих способностей;
- ежегодно обновляться с учетом инноваций культурно-творческой деятельности.

3. Программы клубных формирований предусматривают:

а) в коллективах музыкального искусства (хорах, музыкальных, вокальных, фольклорных ансамблях, оркестрах):

- изучение истории и теории музыки, традиционных в данной местности, особенностей музыки и исполнительства, народного костюма,
- работу по постановке голоса;
- разучивание произведений с солистами и ансамблями;
- разучивание произведений для хора и оркестра (ансамбля);
- проведение репетиционных занятий.

б) в коллективах изобразительного и декоративно-прикладного искусства (самодельные живописцы, скульпторы, графики, мастера декоративно-прикладного жанра, художественной вышивки и т.д.):

- изучение истории изобразительного и прикладного искусства;
- изучение техники и технологии графики, скульптуры и прикладных искусств, композиции;
- выполнение заданий художественно-оформительского характера;
- организацию выставок.

в) в коллективах театрального искусства:

- изучение истории любительского театрального творчества;
- изучение сценарного мастерства;
- изучение актерского мастерства;
- изучение техники сценической речи;
- изучение техники сценического движения;
- изучение этики театрального искусства.

г) в коллективах хореографического искусства (народного, классического, эстрадного, фольклорного и бального танцев):

- изучение истории хореографии, классическому и характерному тренажу;
- разучивание и тренаж сольных и групповых танцев, хореографических миниатюр, композиций, танцевальных сюит, сюжетных постановок.

д) в коллективах циркового искусства:

- изучение истории циркового искусства;
- проведение занятий по тренажу и физическому развитию;
- изучение техники циркового искусства;
- изучение техники музыкального и художественного оформления;
- проведение занятий по режиссерскому решению номера.

Общие требования к результатам услуги.

1. Общие требования:

- овладение минимумом знаний, умений, навыков в различных областях (культуры, науки, техники, общественной жизни, организации досуга и отдыха и др.);
- умение применять полученные знания и навыки в практической деятельности и повседневной жизни;
- умение использовать свои таланты, воображение, мышление, активность в повседневном социальном поведении;
- умение сочетать различные виды деятельности и применять их во внеклубных мероприятиях;
- приобретение устойчивого интереса к различным видам искусств;
- овладение навыками участия в конкурсах, фестивалях, выставках и др.;
- овладение навыками индивидуальной и коллективной творческой деятельности;
- развитие личностных качеств, необходимых для взаимодействия в творческом коллективе (самодисциплины, выносливости, чувства товарищества и др.);
- формирование гуманистического мировоззрения, гражданского сознания, чувства патриотизма, любви и уважения к литературе и ценностям отечественной культуры.

2. Специфические требования:

а) в области музыкального искусства:

- знание истории и теории музыкального искусства;
- умение узнавать изученные произведения русских и зарубежных композиторов;
- умение определять принадлежность музыкального произведения к одному из жанров музыки на основе характерных средств выразительности;
- умение распознавать на слух и воспроизводить знакомые мелодии изученных произведений инструментальных и вокальных жанров;
- умение различать звучание отдельных музыкальных инструментов, виды хора и оркестра;
- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для высказывания собственных суждений о музыкальных произведениях;
- навыки исполнения народных и современных песен (самостоятельно, в ансамбле и в хоре);
- навыки воспринимать образное содержание музыки и воплощать его в разных видах музыкально-творческой деятельности.

б) в области изобразительного искусства:

- знание истории и теории изобразительного искусства;
- умение ориентироваться в основных явлениях русского и мирового искусства, узнавать изученные произведения;
- умение грамотно и образно изображать с натуры и по памяти предметы (объекты) окружающего мира;
- умение применять художественные материалы (гуашь, акварель, тушь, природные и подручные материалы) и выразительные средства изобразительных (пластических) искусств в творческой деятельности;
- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для восприятия и оценки произведений искусства, самостоятельной творческой деятельности в рисунке и живописи (с натуры, по памяти, воображению),

в иллюстрациях к произведениям литературы и музыки, декоративных и художественно-конструктивных работах (дизайн предмета, костюма, интерьера).

в) в области театрального искусства:

- знание истории и теории театрального искусства;
- навыки осознанного восприятия произведений театрального искусства;
- актерские навыки для дальнейшей самостоятельной работы в творческих коллективах.

г) в области хореографического искусства:

- знание истории и теории хореографического искусства;
- умение анализировать произведения хореографического искусства;
- умение разучивать и грамотно, выразительно исполнять соло и в ансамбле произведения различных жанров и направлений, основанные на простых танцевальных элементах;
- навыки импровизации простейших хореографических композиций.

д) в области декоративно-прикладного искусства:

- знание истории и теории декоративно-прикладного искусства;
- знание процесса производства предметов и изделий декоративно-прикладного искусства и народных промыслов, технологических процессов ручного и промышленного изготовления продукции;
- знание специфики языка разных художественных материалов, роли выразительных средств (форма, объем, цвет, линия, фактура, пространство) в построении художественного образа, декоративной композиции);
- овладение навыками работы в конкретном материале (макраме, батик, роспись по дереву и т. п.).

е) в области циркового искусства:

- знание истории и теории циркового искусства;
- знание техники безопасности при выполнении различных номеров;
- умение подбирать и накладывать грим, подбирать музыку и костюм при создании циркового номера;
- навыками исполнения акробатических элементов;
- навыками исполнения элементов клоунады как вида сценического искусства;
- навыками исполнения элементов гимнастики;
- навыками исполнения элементов жонглирования;
- навыками исполнения элементов дрессировки;
- навыками исполнения элементов атлетики;
- навыками исполнения элементов эквилибристики;
- навыками исполнения элементов искусства фокуса.

ж) в области литературы:

- знание текстов художественных произведений, основных историко-литературных сведений и теоретико-литературных понятий;
- умение читать и анализировать художественные произведения с привлечением базовых литературоведческих понятий и необходимых сведений по истории литературы, грамотно использовать русский литературный язык при создании собственных устных и письменных высказываний;

– формирование начальных представлений о специфике литературы в ряду других искусств, потребности в самостоятельном чтении художественных произведений, развитии устной и письменной речи учащихся;

– развитие эмоционального восприятия художественного текста, образного и аналитического мышления, творческого воображения, читательской культуры и понимания авторской позиции.

Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным настоящим стандартом, техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в государственном (муниципальном) задании.

5.14. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов, сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждениях, а также выделяемых бюджетных средств.

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды,

а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов) ([30]).

5.15. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава (положение) учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- регламентов на предоставление услуг;
- национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

– законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения должен включать в себя следующие 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, 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.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламент предоставления услуги – документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в рабочем состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.16. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Руководитель учреждения должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

– определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;

– установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;

– сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры, настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

– учредитель в пределах своих компетенций путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;

– общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;

– иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ УСЛУГИ ПО ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей, предоставляемой библиотеками, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству условий ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению библиотеками и учреждениями культуры, предоставляющими услугу по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей, носит рекомендательный характер.

Требования стандарта подлежат соблюдению музеями соответствующей подведомственности.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:
ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций.

Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей.

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3).

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления.

ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика.

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

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

ГОСТ 7.0-99. «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 7 октября 1999 г.).

ГОСТ 7.20-2000. «Библиотечная статистика» (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 № 182-ст).

ГОСТ 7.50-2002. «Консервация документов. Общие требования» (введен Постановлением Госстандарта РФ от 05.06.2002 № 232-ст).

Перечень нормативно-правовых актов субъекта Российской Федерации (правовых актов муниципального образования) по данному вопросу.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также определения терминов, принятые концепцией управления качеством в сфере культуры.

3.1. Информационно-библиотечное обслуживание: формирование, организация и сохранение библиотечного фонда, обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, просветительская работа с читателями.

3.2. **Услуга по информационно-библиотечному обслуживанию:** результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению познавательных, духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры и искусства, содействие приобщения к культурным ценностям.

3.3. **Исполнитель:** учреждение культуры и искусства, предоставляющее услугу по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей.

3.4. **Потребитель:** юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услугу по информационно-библиотечному обслуживанию.

3.5. **Услуга:** услуга по организации и проведению информационно-библиотечного обслуживания.

3.6. **Место предоставления услуги:** помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления услуги.

4. Характеристика услуги

4.1. Услуга может предоставляться в следующих основных формах:

- формирование библиотечного фонда (в том числе электронных ресурсов – сетевых и собственной генерации);
- организация и сохранение библиотечного фонда;
- выдача документов из библиотечных фондов во временное пользование через систему абонементов, читальных залов, межбиблиотечный абонемент (МБА), электронную доставку документов (ЭДД);
- информационное и справочно-библиографическое обслуживание пользователей, в т.ч. в удаленном режиме и с использованием электронного(ых) каталога библиотеки (ресурсов);
- подготовка и проведение общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий и программ.

4.2. Перечень форм предоставления услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

4.3. Потребителями услуг, оказываемых исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

4.4. Основанием для оказания услуги является:

- для физических лиц старше 14 лет – документ, удостоверяющий личность;
- для физических лиц до 14 лет – документ, удостоверяющий личность родителей или законных представителей;
- для юридических лиц – договор.

Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность потребителя;
- отсутствие договора – для юридического лица;
- нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.).

4.5. Содержание государственной услуги.

Для услуги «Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, выполняемая центральной региональной библиотекой, в т.ч. для слепых и слабовидящих». Предоставление библиотечных информационно-библиографических услуг, в том числе для слепых и слабовидящих. Оказание консультативной помощи в поиске документов и выборе источников информации. Обслуживание читателей. Справочно-информационное обслуживание. Информационно-библиографическое обслуживание. Библиотечно-библиографическое обучение пользователей.

Рекламно-имиджевая и маркетинговая деятельность по продвижению библиотечно-информационных услуг.

Для услуги «Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, выполняемая для детей и юношества». Предоставление библиотечных информационно-библиографических услуг для детей и юношества от 0 до 24 лет. Оказание консультативной помощи в поиске документов и выборе источников информации. Обслуживание читателей. Справочно-информационное обслуживание. Информационно-библиографическое обслуживание. Библиотечно-библиографическое обучение пользователей. Рекламно-имиджевая и маркетинговая деятельность по продвижению библиотечно-информационных услуг.

4.6. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг.

4.7. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.8. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

5. Общие требования к услуге

5.1. С учетом условий оказания услуги исполнителем общие требования к услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;

- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2. Требования к материально-техническим ресурсам:

- требования к размещению зданий сельских библиотек;
- требования к размерам помещений сельских библиотек;
- требования к обеспечению безопасности, соблюдению санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН, а также норм охраны труда в сельских библиотеках;
- требования к обеспеченности сельских библиотек специальным библиотечным оборудованием и техническими средствами.

5.3. Требования к кадровым ресурсам:

5.4. Требования к методическим и правовым ресурсам:

- требования к составу документов, регламентирующих деятельность сельских библиотек;
- требования к содержанию и ведению документов, регламентирующих деятельность сельских библиотек.

5.5. Требования к составу библиотечного фонда, его полноте и обновляемости.

Библиотеки должны обеспечивать доступ к широкому диапазону документов библиотечного фонда в самых разных форматах, представленных в достаточном количестве (книги, периодические издания, аудио-, видеодокументы, электронные издания, электронные базы данных, в том числе сетевые, аудиокниги, издания шрифтом Брайля и др.).

Документный фонд библиотек должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанным с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

Основными критериями качественной оценки фонда являются:

- разумный объем;
- информативность (соответствие потребностям населения);
- постоянная обновляемость.

Объем фонда муниципальных библиотек должен ориентироваться на среднюю книгообеспеченность на 1 жителя и соответствовать следующим количественным параметрам: городской округ, городское поселение – 5–7 томов на 1 жителя; сельское поселение – 7–9 томов на 1 жителя; межпоселенческая центральная районная библиотека, центральная городская библиотека для обслуживания жителей всей территории района (городского округа) должна располагать увеличенным объемом фонда – дополнительно из расчета от 0,5 до 2 томов на 1 жителя.

Оптимальный объем ежегодного пополнения библиотечных фондов новыми документами должен составлять: для государственных библиотек 3,8 % от выдачи документов; для муниципальных библиотек: библиотек поселений с районом обслуживания до 1000 жителей – от 4 % от выдачи документов; библиотек поселений с районом обслуживания свыше 1000 жителей – 2 % от выдачи документов; межпоселенческих

центральных районных библиотек и центральных библиотек городских округов – 3,8 % от выдачи документов.

В фонде муниципальных библиотек, если в микрорайоне обслуживания нет специализированной детской библиотеки, литература для детей в возрасте до 15 лет должна составлять от 30 % до 50 % фонда библиотеки и включать документы на различных носителях, а также обучающие и развивающие программы, игры и т.п.

В фонде библиотек должны быть представлены универсальные и отраслевые энциклопедии, толковые и языковые словари, краеведческие и туристические справочники, атласы, маршрутные карты, адресные книги, пособия, программы в помощь обучению, образованию и развитию, информационные издания для обеспечения разных сфер жизнедеятельности региона и данной местности и др.

Фонд видеодокументов формируется фильмами познавательной тематики, экранизациями произведений отечественной и зарубежной классики, лучшими отечественными и зарубежными фильмами, мультфильмами, театральными постановками.

Фонд аудиодокументов формируется записями классической отечественной и зарубежной музыки, популярными джазовыми композициями, записями популярных современных исполнителей.

Фонд электронных документов библиотек формируется только лицензионными изданиями.

Содержательный состав фонда электронных изданий библиотек должен включать издания по истории России, истории религий, отечественному и зарубежному искусству, обучающие программы – по предметам школьной программы, иностранным языкам, компьютерным технологиям, а также познавательные издания для детей и юношества.

В целях предоставления пользователям максимально полного объема информации, не ограниченного собственными ресурсами библиотек, библиотеки могут осуществлять подписку на доступ к сетевым электронным ресурсам.

Для сохранения информативности фондов библиотек в их составе должно содержаться 10 % изданий последних 2 лет и 40 % изданий последних 5 лет на различных носителях.

Информация о поступающих в фонды библиотек документах, их содержании и объеме в обязательном порядке доводится до сведения населения посредством отражения в справочно-поисковом аппарате этих библиотек.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, пользователь, по предварительному заказу, может получить посредством межбиблиотечного абонемента и (или) электронной доставки документов.

5.6. Соответствие услуги целевому назначению.

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

5.7. Социальная адресность услуги.

Социальная адресность услуги, оказываемой исполнителем, включает:

– обеспеченность услугой и 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, номенклатуру и содержание оказываемых услуг;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение указанной категорией граждан документов на специальных носителях информации (книги с рельефно-точечным шрифтом (шрифтом Брайля), плоскочечатные издания, крупношрифтовые издания, «говорящие» книги, аудиокниги, рельефные пособия, тактильные рукодельные издания, издания в цифровом формате и базы данных «говорящих» книг с криптозащитой, а также аудиовизуальные материалы с сурдопереводом или сопровождаемые печатным текстом для глухих и слабослышащих).

Библиотечное обслуживание получателей государственной услуги детского и юношеского возраста должно обеспечивать указанную категорию граждан научно-популярной, справочной литературой и литературой для внеклассного чтения.

Обеспечение сохранности документных фондов библиотеки достигается путем:

- организации учета документного фонда;
- обеспечения нормативного режима хранения;
- проведения комплекса мероприятий по консервации документов;
- осуществления реставрации, переплета и мелкого ремонта документов;
- организации перевода документов на другие носители информации;
- формирования страхового фонда.

Сроки хранения отдельных частей фонда библиотеки зависят от задач библиотеки, существующих потребностей и востребованности со стороны получателей, а также от состояния документов, степени их устарелости или износа. Документы, изъятые по той или иной причине из состава фонда, но еще пригодные к использованию, необходимо предложить другим библиотекам.

Сохранность редких изданий, имеющих в фондах, особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к книжным памятникам, возможность доступа к ним населения должны обеспечиваться путем их своевременного учета в сводных каталогах (реестрах ценных книг).

5.8. Комплексность эргономичность и комфортность услуги.

Требования к зданию и месту оказания государственной услуги.

Библиотека размещается с учетом ее максимальной пространственной доступности (по времени не более 15–20 мин., за которое местный житель может добраться до библиотеки).

Доступность библиотеки обеспечивается ее удобным местоположением: в наиболее часто посещаемых культурных, торговых, деловых центрах, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений.

Обозримость и доступность библиотеки для жителей и приезжих граждан достигается при наличии таких элементов, как:

- свободные подходы к библиотеке и чистота прилегающей территории;

- видимое и легкоузнаваемое название библиотеки;
 - подъезд для транспорта, в том числе для санитарных и пожарных машин.
- Библиотека должна быть размещена в специально предназначенном здании.
Здание должно быть оснащено:

– источниками естественного и искусственного освещения (обеспечивающими выполнение санитарных требований к естественному освещению зданий учреждений социального обслуживания граждан и искусственному освещению помещений зданий социального обслуживания граждан);

– системами отопления и вентиляции (обеспечивающими выполнение санитарных требований к микроклимату и эксплуатации зданий учреждений социального обслуживания граждан);

- противопожарными и охранными системами и оборудованием;
- телефонной связью и возможностью подключения к Интернету.

Прилегающая к зданию библиотеки территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание.

Библиотека должна быть обеспечена помещениями для обслуживания пользователей, служебными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектована необходимой мебелью.

По размерам и состоянию помещение библиотеки должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой государственной услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).

При организации и предоставлении государственной услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией, тиражирование документов и иной информации и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

Библиотека для обслуживания особых групп пользователей (дети, юношество, этнические группы, пожилые люди, инвалиды и другие категории) должна располагать оборудованными помещениями, соответствующими уровню физического и психоэмоционального состояния пользователей.

При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видео- продукцией, тиражирование документов и иной информации и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая

удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в библиотеках (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

5.9. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников учреждения.

5.10. Точность и своевременность предоставления услуги.

Оказываемая услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения.

Оказание услуги исполнителем осуществляется в соответствии с Межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемыми в библиотеках.

5.11. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

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

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;
- структура и органы управления учреждения;
- копия устава учреждения;
- дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- кодекс профессиональной этики;

– схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

– дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим – график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

– копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);

– кодекс профессиональной этики;

– структура и органы управления учреждения;

– копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

– отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;

– сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;

– перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;

– перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;

– материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

– гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг;

– регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:

а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;

б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

– обзоры мнений граждан – потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

– учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

– номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

– прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;

– регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

– реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;

– правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;
- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;
- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуги на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.12. Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875):

- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779);
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям

стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой услуги.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

5.13. Организация предоставления услуги.

Оказание услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с действующими нормативными актами федерального, регионального, муниципального уровней.

Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами пользования государственной библиотекой и Правилами внутреннего трудового распорядка.

Требования к режиму работы библиотеки.

Режим работы библиотеки должен соответствовать следующим требованиям:

1) начало работы – не ранее 8.00 часов, начало обслуживания читателей – не ранее 9.00 часов;

2) не менее 8 часов в день;

3) не менее 5 дней в неделю;

4) не менее 15 % времени работы учреждения не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения;

5) не менее 20 % времени работы учреждения не должно совпадать с часами занятости основной группы потребителей – детей и юношества (для ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»);

6) один день в месяц отводится на проведение санитарного дня.

Требования к времени предоставления государственной услуги.

На оказание справочной и консультационной помощи и обслуживание одного пользователя библиотеки отводится до 20 минут, детей – до 25 минут, слепых и слабовидящих пользователей – до 30 минут.

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

Сроки ожидания при оказании государственной услуги:

- получение книги из абонемента – до 10 мин.;
- получение книги из читального зала – до 20 мин.;
- получение книги из книгохранения – до 30 мин.

Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами (ГОСТ 7.1, ГОСТ 7.20, ГОСТ 7.60, ГОСТ 12.1.004).

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет средств областного (муниципального) бюджета утверждаются ежегодно в государственном (муниципальном) задании.

5.14. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

Руководство библиотеки должно обеспечить наличие в штате библиотеки специалистов, обладающих специальными знаниями, необходимыми для выполнения различных функциональных обязанностей:

- для обслуживания особых групп пользователей (дети, юношество, этнические группы, пожилые люди, инвалиды и др.);
- для работы с определенными видами документов (электронные документы, аудиоматериалы, нотные издания, изоиздания, литература на иностранных языках, материалы рельефно-точечного шрифта и др.);
- для внедрения и использования информационных и телекоммуникационных технологий, создания электронных ресурсов, предоставления информационных услуг.

К каждому сотруднику библиотеки, непосредственно обеспечивающему оказание государственной услуги, предъявляются следующие требования: оказывать услуги пользователям в соответствии с требованиями законодательства и положениями данного стандарта; поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в библиотеке; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач.

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

стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

5.15. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- стандартов в области культуры и искусства при их наличии;
- регламентов предоставления услуг;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения

и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения должен включать в себя следующие 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, 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.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламент предоставления услуги – документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.16. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Руководитель учреждения должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным

(учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры, настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;
- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ УСЛУГИ ПО ПУБЛИКАЦИИ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ И КОЛЛЕКЦИЙ

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по публикации музейных предметов и коллекций, предоставляемой музеями, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению музеями и учреждениями культуры, предоставляющими услугу по публикации музейных предметов и коллекций, носит рекомендательный характер.

Требования стандарта подлежат соблюдению государственными областными музеями, подведомственными министерству культуры.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты и классификаторы:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей.

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3).

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также определения терминов, принятые концепцией управления качеством в сфере культуры.

3.1. Музейная деятельность: выявление, собирание, хранение, изучение и публичное представление музейных предметов и музейных коллекций.

3.2. Публикация музейных предметов и коллекций: все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, хранящихся в государственных музеях.

3.3. Услуга по публикации музейных предметов и коллекций – результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению познавательных, духовных, эстетических, информационных, интеллектуальных и патриотических потребностей потребителей в сфере культуры и искусства, содействие приобщения к культурным ценностям.

3.4. Исполнитель: учреждение культуры и искусства, предоставляющее услуги по публикации музейных предметов и коллекций.

3.5. Потребитель: юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услуги по публикации музейных предметов и коллекций.

3.6. Услуга: услуга по публикации музейных предметов и коллекций.

3.7. Место предоставления услуги: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления услуги.

4. Характеристика услуги

4.1. Услуга по публикации музейных предметов и коллекций может предоставляться в следующих основных формах:

- публичный показ музейных предметов и коллекций в постоянной экспозиции и на временных выставках;
- воспроизведение музейных предметов и коллекций в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме;
- организация экскурсионного и лекционного обслуживания потребителей услуги;
- информационно-справочное обслуживание потребителей услуги.

4.2. Перечень форм предоставления услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

4.3. Потребителями услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

4.4. Основанием для оказания услуги потребителю является: приобретенный входной билет (абонемент); документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения театрально-зрелищного учреждения – для физических лиц; договор – для юридических лиц.

4.5. Содержание услуги:

Для услуги «Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа из исторических и художественных фондов, из фондов естественной истории»:

Предоставление услуг по выставочной, научно-просветительной, образовательной деятельности, по проведению культурных мероприятий, популяризация культурного наследия, представленного музейными предметами и музейными коллекциями из исторических и художественных фондов, фондов естественной истории.

Обеспечение доступа граждан к предметам материальной и духовной культуры (музейных предметов и музейных коллекций) в области природного и историко-культурного наследия.

Распространение ценностей живой природы, необходимость ее сохранения в целом и, в частности, сохранение уникального биоразнообразия Байкальского региона музейными методами.

Для услуги «Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа из этнографических фондов, в том числе услуга по показу животного мира Забайкалья»:

Предоставление услуг по выставочной, научно-просветительной, образовательной деятельности, по проведению культурных мероприятий, популяризация культурного наследия, представленного музейными предметами и музейными коллекциями из этнографических фондов, по природному наследию края – животный мир.

Предоставление услуг по обеспечению доступа граждан к представленным ему объектам историко-культурного наследия.

Для услуги «Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа из краеведческого фонда»:

Предоставление услуг по обеспечению доступа населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в краеведческом фонде.

Предоставление услуг по выставочной, научно-просветительной, образовательной деятельности, по проведению культурных мероприятий, популяризация культурного наследия, представленного музейными предметами и музейными коллекциями из краеведческого фонда.

4.6. 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.);

– отсутствие входного билета (абонеента) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;

– отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

– отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);

– обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;

– отсутствие договора – для юридического лица.

4.7. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- 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.

4.8. Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.9. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

5. Общие требования к услуге

5.1. С учетом условий оказания услуги исполнителем общие требования к услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2. Соответствие услуги целевому назначению.

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

5.3. Социальная адресность услуги.

Социальная адресность услуги, оказываемой исполнителем, включает:

- обеспеченность услугой и 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 и содержание оказываемой услуги;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры, установлении режима работы,

выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

5.4. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в музеях (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

5.5. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников учреждения.

5.6. Точность и своевременность предоставления услуги.

Оказываемая услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения.

5.7. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

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

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;
- структура и органы управления учреждения;
- копия устава учреждения;
- дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим – график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
- кодекс профессиональной этики;
- структура и органы управления учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
- перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;
- перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения включающий:

а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;

б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

– обзоры мнений граждан – потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличие льгот;

- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;
 - реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;
 - правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
 - указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;
 - другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;
 - сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуги на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.8. Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875):

- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению;
- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779);
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности ГОСТ Р 12.1.019).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых услуг соответствующих видов.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

5.9. Организация предоставления услуги.

Оказание услуги для потребителя осуществляется на платной и бесплатной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов, и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа осуществляется посредством:

- организации стационарных экспозиций;
- организации передвижных, специальных и других временных выставок;
- демонстрации музейных предметов через Интернет;
- публикации и распространения каталогов, буклетов, альбомов, проспектов, путеводителей и т.п. по музейным собраниям (объектам) культурного наследия;
- публикации результатов научно-исследовательской работы.

Процессы предоставления услуг на каждом этапе жизненного цикла услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими

условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.

5.10. Требования к режиму работы музея.

Режим работы музея должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) начало работы – не ранее 9.00 часов;
- 2) не менее 8 часов в день;
- 3) не менее 5 дней в неделю.

Время работы музея не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Требования к времени предоставления государственной услуги.

Оказание услуг в государственных музеях осуществляется в следующие сроки:

- 1) продолжительность экскурсионного обслуживания составляет не менее 30 минут;
- 2) на информационно-справочное обслуживание населения отводится не более 30 минут (на обслуживание одного запроса).

5.11. Требования к зданию и месту оказания государственной услуги.

Музей размещается с учетом его максимальной пространственной доступности.

Обозримость и доступность музея для жителей и приезжих граждан достигается при наличии таких элементов, как:

- свободные подходы к музею и чистота прилегающей территории;
- видимое и легкоузнаваемое название музея;
- подъезд для транспорта, в том числе для санитарных и пожарных машин.

Музей должен быть размещен в специально предназначенном здании.

Здание должно быть оснащено:

- источниками естественного и искусственного освещения (обеспечивающими выполнение санитарных требований к естественному освещению зданий учреждений социального обслуживания граждан и искусственному освещению помещений зданий социального обслуживания граждан);

- системами отопления и вентиляции (обеспечивающими выполнение санитарных требований к микроклимату и эксплуатации зданий учреждений социального обслуживания граждан);

- противопожарными и охранными системами и оборудованием;
- телефонной связью.

Прилегающая к зданию музея территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание.

Музей должен быть обеспечен помещениями для обслуживания пользователей, служебными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектован необходимой мебелью.

По размерам и состоянию помещение музея должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).

При организации и предоставлении услуги музей должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией, тиражирование документов и иной информации и т.д.), создающих условия для более

полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

5.12. Требования к оборудованию и инструментам, необходимым для оказания государственной услуги.

Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению музейных услуг.

Обязательным для музея является наличие оборудования для хранения музейных предметов и электронной программы учета фондов.

Специальное оборудование, аппаратуру, приборы следует использовать только по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

Музей должен быть обеспечен услугами вневедомственной охраны или иными охраняемыми предприятиями.

5.13. Требования к музейному фонду.

Музейный фонд – совокупность культурных ценностей, хранящихся в музее, которые приобретают свойства музейного предмета только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения либо видимого родства, обладающие свойством документированных исторических, культурных и естественно-научных событий и явлений либо по иным признакам, и зарегистрированных в установленном порядке.

Фонд музея должен соответствовать потребностям и спросу пользователей, постоянно обновляться.

Учреждение обязано обеспечить сохранность фонда и нормальное физическое состояние музейных предметов в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, температурно-влажностного режима, пожарной безопасности.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет средств областного (муниципального) бюджета утверждаются ежегодно в государственном (муниципальном) задании.

5.14. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Организационно-функциональная структура музея должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала исходя из возможности выполнения заданного объема услуги при установленном качестве, соблюдения квалификационных требований к персоналу музея, обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности,

пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции документе должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, стаж работы, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

Музей должен проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности в рамках установленной организационно-функциональной структуры, включая процедуры поддержания и повышения квалификации персонала, аттестации не реже 1 раза в 5 лет.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

Руководство музея и его учредитель обеспечивают социальную и профессиональную защиту работников музея, заботятся о создании удовлетворительных условий труда для работников, оказывают поддержку молодым специалистам, содействуют их профессиональному росту.

5.15. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
- регламентов предоставления услуг;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения должен включать в себя следующие 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, 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.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламент предоставления услуги – документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.16. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Руководитель учреждения должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;

– общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;

– иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ УСЛУГИ ПО ПОКАЗУ СПЕКТАКЛЕЙ, КОНЦЕРТОВ И ИНЫХ КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по показу спектаклей, концертов и иных концертных программ, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению театрами, концертными организациями и музыкальными коллективами и учреждениями культуры, предоставляющими услугу по показу спектаклей, концертов и иных концертных программ, носит рекомендательный характер.

Требования стандарта подлежат соблюдению театрами, концертными организациями соответствующей подведомственности.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты и классификаторы:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей.

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3).

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также определения терминов, принятые концепцией управления качеством в сфере культуры.

3.1. Показ спектакля, концерта: публичное исполнение и (или) показ театрального произведения (театральной постановки), музыкальных произведений зрителям в соответствии со сценарием (спектакль, театрализованное представление, концертная программа и другое) с помощью различных форм сценического искусства.

3.2. Услуга по показу спектаклей, концертов и иных концертных программ: результат непосредственного взаимодействия исполнителя со зрителями – потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве.

Услуга, оказываемая театрально-концертными учреждениями, предоставляется по следующим направлениям:

- на стационаре;
- на гастролях.

Результат государственной услуги – результат деятельности театрально-концертного учреждения, удовлетворяющий соответствующую потребность получателя государственной услуги.

Процесс предоставления услуги – совокупность действий, выполняемых театрально-концертным учреждением при непосредственном контакте с потребителем услуги при реализации результата услуги с помощью различных форм сценического искусства.

Показатель качества государственной услуги – количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить культурные потребности получателя.

Контроль качества государственной услуги – деятельность по определению значений показателей качества (процесса предоставления услуги).

Оценка качества услуги (процесса предоставления услуги): количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса предоставления услуги) установленным требованиям.

Потребителями государственных услуг, оказываемых театрально-концертными учреждениями, являются граждане и организации.

3.3. Исполнитель: учреждение культуры и искусства, предоставляющее услуги по показу спектаклей, концертов и иных концертных программ.

3.4. Театрально-зрелищные учреждения культуры: театры, концертные организации и музыкальные коллективы.

3.6. Место предоставления услуги: местом предоставления государственных услуг являются помещения, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления государственной услуги в сфере культуры и искусства.

4. Характеристика услуги

4.1. Целями оказания услуги по показу спектаклей, концертов и иных концертных программ являются:

- удовлетворение духовных потребностей населения в сценическом искусстве;
- формирование духовной культуры населения;
- развитие театра, исполнительских жанров как видов искусства и социальных институтов;
- пропаганда лучших образцов отечественной и мировой культуры, достижений театральной, исполнительской культуры русского и зарубежного театрального искусства;
- сохранение и развитие общемировых и национальных культурных ценностей, приобщение к ним зрительской аудитории;
- создание условий для свободного доступа граждан России к культурным ценностям;
- создание условий для роста профессионального мастерства и преемственности артистической, исполнительской школы.

4.2. Содержание услуги.

Для услуги «Услуга по показу спектаклей, и иных зрелищных программ и мероприятий, выполняемая при осуществлении оперного и балетного искусства, театрального и концертного обслуживания населения»:

- Показ театрально-зрелищных постановок оперных, балетных спектаклей, концертов и концертных программ, предоставление сопутствующих этому услуг в области оперного и балетного искусства на стационаре, на гастролях (выездах).

Для услуги «Услуга по показу спектаклей, иных зрелищных программ и мероприятий, выполняемая при осуществлении драматического искусства на русском языке, театрального и концертного обслуживания населения»:

- Показ спектаклей, концертов концертных программ и иных зрелищных мероприятий на русском языке, предоставление сопутствующих этому услуг в области драматического искусства на стационаре, на гастролях (выездах).

Для услуги «Услуга по показу спектаклей, иных зрелищных программ и мероприятий, выполняемая при осуществлении драматического искусства на бурятском языке или на двух языках, театрального и концертного обслуживания населения»:

- Показ спектаклей, концертов, концертных программ и иных зрелищных мероприятий на стационаре, на гастролях (выездах) на бурятском языке или на 2-х языках:

а) с использованием системы синхронного перевода, обеспечением профессионального сопровождения на русском языке;

б) с заказом и использованием пьес классической и современной национальной бурятской драматургии, не имеющей аналогов для заимствования и дублирования репертуара ввиду отсутствия других национальных драматических театров.

Для услуги «Услуга по показу спектаклей, иных зрелищных программ и мероприятий, выполняемая при осуществлении кукольного искусства, театрального и концертного обслуживания населения»:

– Показ спектаклей, концертов, концертных программ и иных зрелищных мероприятий для детей, предоставление сопутствующих этому услуг в области кукольного искусства на стационаре, на гастролях (выездах).

Для услуги «Услуга по показу концертов и концертных программ, иных зрелищных программ и мероприятий, выполняемая при осуществлении филармонической деятельности, театрального и концертного обслуживания населения»:

– Показ концертов и концертных программ и иных зрелищных мероприятий, предоставление сопутствующих этому услуг в области филармонической (концертной, эстрадной) деятельности на стационаре, на гастролях (выездах).

Для услуги «Услуга по показу концертов и концертных программ, иных зрелищных программ и мероприятий, выполняемая на 2-х языках (бурятском и русском) национальными театрами песни и танца»:

– Показ концертов и концертных программ и иных зрелищных мероприятий на бурятском языке или на 2-х языках.

Для услуги «Услуга по показу цирковых программ и иных зрелищных мероприятий»:

– Показ цирковых программ и иных зрелищных мероприятий, предоставление сопутствующих этому услуг в области циркового искусства, организация культурного досуга населения.

4.3. Потребителями услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляется 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, специальных нормативных правовых актов и стандартов.

4.4. Основанием для оказания услуги потребителю является: приобретенный входной билет (абонемент); документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения театрально-зрелищного учреждения – для физических лиц; договор – для юридических лиц.

4.5. Основаниями для отказа в получении услуги по показу спектаклей, концертов и иных концертных программ могут быть:

– отсутствие договора – для юридического лица;

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

– отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты услуги, предусмотренной в договоре;

– отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

– обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые театрально-зрелищное учреждение закрыто для посещения.

4.6. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в учреждении (на территории), в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- 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.

4.7. Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.8. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

4.9. Перечень направлений по организации деятельности театрально-зрелищных учреждений может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы услуг, вида театрально-зрелищного учреждения (в соответствии с уставом исполнителя).

5. Общие требования к услуге

5.1. С учетом условий оказания услуги исполнителем общие требования к услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2. Соответствие услуги целевому назначению.

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

5.3. Требования к режиму работы учреждения.

Режим работы государственных театров должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) показ спектаклей для детей – в дневное время, для взрослого населения – с 17.00 до 22.00 часов;
- 2) не менее 5 дней в неделю;
- 3) театральный сезон – не менее 9 месяцев в год.

Режим работы государственных учреждений, осуществляющих концертную, филармоническую и цирковую деятельность, должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) показ концертных коллективов, исполнителей, солистов для детей – в дневное время; для взрослого населения – с 17.00 до 22.00 часов;
- 2) не менее 5 дней в неделю.

Требования к времени оказания государственной услуги.

Оказание государственных услуг в республиканских государственных театрально-концертных учреждениях осуществляется в следующие сроки:

- мероприятия для детей – от 45 минут до 2 часов 20 минут;
- мероприятия для взрослых – не менее 90 минут до 3 часов 30 минут.

5.4. Требования к репертуару (для театров).

Для обновления театрального репертуара предусматривается среднее количество постановок в год: не менее 4 – для взрослого населения, не менее 1 – для детей, в том числе в театре кукол – не менее 2.

5.5. Требования к зданию и месту оказания государственной услуги.

Театрально-концертные учреждения размещаются с учетом их максимальной пространственной доступности (при предоставлении государственной услуги на стационарной площадке).

Обозримость и доступность учреждения для жителей и приезжих граждан достигается при наличии таких элементов, как:

- свободные подходы к учреждению и чистота прилегающей территории;
- видимое и легкоузнаваемое название учреждения;
- подъезд для транспорта, в том числе для санитарных и пожарных машин.

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном здании.

Здание должно быть оснащено:

- источниками естественного и искусственного освещения (обеспечивающими выполнение санитарных требований к естественному освещению зданий учреждений социального обслуживания граждан и искусственному освещению помещений зданий социального обслуживания граждан);

- системами отопления и вентиляции (обеспечивающими выполнение санитарных требований к микроклимату и эксплуатации зданий учреждений социального обслуживания граждан);

- противопожарными и охранными системами и оборудованием;
- телефонной связью.

Прилегающая к зданию учреждения территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание.

Учреждение должно быть обеспечено помещениями для обслуживания пользователей, служебными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектовано необходимой мебелью.

По размерам и состоянию помещение учреждения должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой государственной услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).

При организации и предоставлении государственной услуги учреждение должно обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

5.6. Социальная адресность услуги.

Социальная адресность услуги, оказываемой исполнителем, включает:

- обеспеченность услугой и 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 и содержание оказываемой услуги;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

5.7. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической, сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

5.8. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников учреждения.

5.9. Точность и своевременность предоставления услуги.

Оказываемая услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения.

5.10. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

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

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;
- структура и органы управления учреждения;
- копия устава учреждения;
- дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи;
- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:

а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;

б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

– обзоры мнений граждан – потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;
- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;
- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;
- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;
- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуги, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.11. Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Условия предоставления услуги и сами оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875):

- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению;
- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779);
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

При организации показа спектаклей, концертов и иных концертных программ вне помещений своих зданий или выезде на место, заявленное потребителем, в договоре должен быть пункт, отражающий ответственность сторон за исполнение пп. 5.5, 5.6, 5.9, 5.9.1, 5.9.2, 5.9.5, 5.9.6, 5.9.7, 5.9.8 настоящего стандарта.

При организации проведения показа концертов и иных концертных программ вне помещений необходимо воздерживаться от планирования указанных мероприятий вблизи от линий электропередачи высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций.

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых услуг соответствующих видов.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03, [14]).

5.12. Организация предоставления услуги.

Предоставление услуги для потребителя осуществляется на платной и бесплатной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре ([11]).

Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учетом максимальной

возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

Процессы предоставления услуг на каждом этапе жизненного цикла услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в государственном (муниципальном) задании.

5.13. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды,

а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов) ([33]).

5.14. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
- регламентов предоставления услуг;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения должен включать в себя следующие 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, 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.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламент предоставления услуги – документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.15. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Руководитель учреждения должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры.

Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица,

либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;
- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДОСУГА НАСЕЛЕНИЯ В ПАРКЕ КУЛЬТУРЫ И ОТДЫХА

1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги, предоставляемые населению в парке культуры и отдыха, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг (работ) в области культуры, в том числе проведение праздничных и культурно-массовых мероприятий.

Требования стандарта подлежат соблюдению парками культуры и отдыха соответствующей подведомственности

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей.

ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования.

ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования.

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3).

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины;

1. Бюджетные услуги в области культуры: муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению;

2. Парк: культурно-досуговые учреждения, основным видом деятельности которых является уход за территорией.

4. Характеристика услуги

Наименование услуги: организация досуга населения в парке культуры и отдыха.

Содержание (предмет) услуги: обеспечение деятельности парков с аттракционами, организация отдыха и развлечений, проведение массовых мероприятий на территории Парка культуры и отдыха.

Единица измерения – количество мероприятий и посетителей.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с Перечнем платных услуг, утвержденным в установленном порядке.

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

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

2) условия размещения и режим работы учреждения культуры;

3) наличие специального технического оснащения учреждения культуры;

4) укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;

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

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

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

Условия размещения учреждения, предоставляющего Услуги:

Парки культуры и отдыха должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

Планировочная организация Парка и набор парковых объектов должны способствовать удовлетворению потребностей в различных видах отдыха:

- 1) спокойный отдых в зеленой прогулочной зоне тихого отдыха;
- 2) активный отдых в спортивно-оздоровительной зоне и велосипедных дорожках (зимой – на лыжной, тюбинговых трассах, горках, катке);
- 3) отдых с детьми на детских площадках в зоне отдыха детей или образовательные прогулки в прогулочной зоне с изучением образовательно-информационных щитов и природных объектов, а также кормлением птиц и белок;
- 4) отдых с животными на специализированных площадках и в прогулочной зоне парка (при условии уборки за своим питомцем, для чего необходимо проводить разъяснительно-образовательную работу с посетителями парка);
- 5) организация оздоровительных прогулок с различной степенью нагрузки (прогулочная зона);
- 6) организация молодежного и развлекательного отдыха (зона массовых мероприятий, спортивно-оздоровительная, прогулочная зоны).

5. Общие требования к услуге по созданию условий для организации досуга населения в парке культуры и отдыха

5.1. Документы, регламентирующие деятельность Парка культуры и отдыха.

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Парк культуры и отдыха:

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

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

Устав Парка культуры и отдыха является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения, и должен включать в себя следующие основные сведения:

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

Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления Услуги, определяющие методы (способы) ее предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы Парков).

В практической деятельности при оказании Услуги используют:

- санитарные нормы и правила;
- правила посещения аттракционов Парка культуры и отдыха.

При оказании Услуги в области культуры используются следующие инструкции:

- 1) инструкции по эксплуатации оборудования Парка (паспорта техники);
- 2) инструкции по технике безопасности при работе с оборудованием Парка;
- 3) инструкции по охране труда;
- 4) инструкции о мерах пожарной безопасности на территории Парка;
- 5) инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании Услуги Парком культуры и отдыха, входят:

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

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

Государственные и настоящий стандарт в области проведения праздничных культурно-массовых мероприятий на базе Парка культуры и отдыха должен составлять нормативную основу практической работы Парка культуры и отдыха.

5.2. Укомплектованность Организации, предоставляющей Услуги, кадрами и их квалификация.

Парк культуры и отдыха должен располагать необходимым числом работников, обеспечивающим надлежащее предоставление Услуги.

Руководитель Парка культуры и отдыха самостоятельно определяет количество необходимых специалистов, исходя из характера и объема работ в пределах планового фонда оплаты труда (составляет штатное расписание).

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

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем раз в 3 года) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуги работники Парка должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

5.3. Требования к технологии предоставления Услуги.

На территории Парков культуры и отдыха культурно-досуговое обслуживание населения осуществляется посредством:

- аттракционного хозяйства, тира, игровых автоматов и т.д.;

- культурно-досуговых мероприятий (концертов, дискотек, фестивалей, конкурсов, игровых и развлекательных программ), организуемых культурно-досуговыми учреждениями города;
- выступлений творческих коллективов и артистов города и приезжающих из других городов;
- демонстрации кино- и видеопрограмм, организации экскурсий;
- организации досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, игровых и познавательных программ и т.д., организуемых на территории Парка культуры и отдыха.

Посещение мероприятий может быть платным на основании утвержденного приказа директора учреждения в соответствии с «Порядком установления тарифов на услуги (работы), относящиеся к основным видам деятельности муниципальных автономных учреждений, оказываемые (выполняемые) для граждан и юридических лиц за плату», или свободным.

Особые категории потребителей Услуги:

- инвалиды;
- дети-сироты;
- члены многодетных семей.

5.4. Порядок получения доступа к Услуге.

Для получения муниципальной Услуги потенциальному потребителю необходимо совершить действия:

В случае, если мероприятие платное:

- 1) приобрести билет на посещение в кассе Парка культуры и отдыха или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена;
- 2) лично прийти в Парк культуры и отдыха, организующий культурно-массовое мероприятие;
- 3) предъявить билет на посещение культурно-массового мероприятия ответственному сотруднику Парка.

В случае, если мероприятие бесплатное:

лично прийти в Парк культуры и отдыха, организующий культурно-досуговое мероприятие, в дни и часы проведения мероприятия.

Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей регламентируется локальным внутренним актом организации – Положением о льготном посещении Парка культуры и отдыха.

Инвалиды, члены многодетных семей могут получить Услугу бесплатно. Для получения Услуги им необходимо:

- лично прийти в Парк культуры и отдыха, организующего культурно-досуговое мероприятие;
- предъявить документ установленной формы (удостоверение).

Дети-сироты могут получить услугу по предварительной заявке (письму) из учреждения (центр реабилитации, детский дом), Управления социальной защиты населения.

5.5. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги.

Услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Парка и одежды других посетителей);
- лицам, не предоставившим для получения Услуги билет (в случае, если культурно-досуговое мероприятие является платным);
- при отсутствии билетов на посещение культурно-досуговых мероприятий на требуемую дату и время (в случае, если культурно-досуговое мероприятие является платным);
- лицам не соответствующим требованиям, определенным в Правилах посещения аттракциона (для лиц, желающих посетить аттракцион).

Предоставление Услуги приостанавливается по следующим основаниям:

- для лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- для лиц, не соответствующих требованиям, определенным в Правилах посещения аттракциона (для лиц, желающих посетить аттракцион).

6. Сроки предоставления Услуги и режим работы Организаций, оказывающих Услугу
С момента обращения Услуга должна быть оказана в разумный и обоснованный срок.

Культурно-массовые мероприятия, организуемые на базе Парка культуры и отдыха, проводятся в соответствии с ежемесячным планом мероприятий, утвержденным начальником Управления культуры, физической культуры, спорта, туризма и молодежной политики.

Режим работы Парков культуры и отдыха.

Допускается работа в праздничные и выходные дни. Информация о режиме работы Парка культуры и отдыха должна быть доступна населению.

7. Информационное обеспечение деятельности Организаций, предоставляющих Услугу

Парки культуры и отдыха обязаны довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

Парк культуры и отдыха обязан информировать потребителей Услуги о проводимых культурно-досуговых мероприятиях, организуемых на базе Парков посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- опубликования информации о Парке культуры и отдыха на официальном сайте администрации;
- информационных стендах, размещаемых в Парке;
- тематических публикаций, радио- и телепередач;
- интернет-сайтов.

Информационные стенды, расположенные в Парке культуры и отдыха должны содержать:

- сведения о бесплатных мероприятиях, проводимых в рамках Плана культурно-массовых мероприятий (городских, областных) и прейскурант платных услуг;
- требования к потребителю;
- правила посещения парка;

- правила посещения аттракционов;
- порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- настоящий стандарт.

Информация о деятельности Парка культуры и отдыха, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Парки культуры и отдыха должны обеспечивать выполнение:

- обязательных требований охраны труда и требований техники безопасности в соответствии с Законом Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ «Трудовой кодекс Российской Федерации» (раздел X) (с изменениями и дополнениями);
- мер противопожарной защиты в соответствии с Федеральным законом от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);
- мер антитеррористической безопасности в соответствии с Федеральным законом от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму» (с изменениями и дополнениями);
- мер охраны окружающей среды в соответствии с Федеральным законом от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды» (с изменениями и дополнениями).

Руководитель должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг, на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

Приказом руководителя Парка культуры и отдыха в Парке должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание Услуги в соответствии с настоящим стандартом, а также сформирована служба контроля над качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим стандартом, состоящая из заместителей руководителя Парка и ведущих специалистов.

Руководитель Парка культуры и отдыха обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Парка;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Парка, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества предоставляемой Услуги;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль над соблюдением стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги и настоящего стандарта.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;

- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры, настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;
- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют Парки культуры и отдыха;
- 2) условия размещения и режим работы Парков;
- 3) наличие специального технического оснащения Парков;
- 4) наличие специалистов соответствующей квалификации;
- 5) наличие информационного сопровождения деятельности Парков культуры и отдыха, порядка и правил оказания услуг в области культуры;
- 6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью Парков культуры и отдыха, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой Услуги Стандарту.

Для оценки качества и безопасности Услуги используются следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный – проверка состояния Парков культуры и отдыха;
- 2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление Услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего Услугу, и другие;
- 3) измерительный – проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

4) экспертный – опрос работников и других лиц о состоянии качества и безопасности Услуги, оценка результатов опроса;

5) социологический – опрос или интервьюирование потребителей Услуги, оценка результатов опроса.

Жалобы на нарушение настоящего стандарта потребителями Услуги могут направляться как непосредственно руководителю Парка культуры и отдыха, так и в Управление культуры, физической культуры, спорта, туризма и молодежной политики. Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы. Жалобы на предоставление Услуги с нарушением настоящего стандарта должны быть рассмотрены руководителем Парка или начальником Управления культуры города Пензы в 30-дневный срок, а их заявителю дается ответ о принятых мерах в письменной форме.

Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ СООТВЕТСВИЯ КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ СТАНДАРТАМ ОБЩИХ ТРЕБОВАНИЙ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

1. Контроль и оценка соответствия качества фактически предоставляемых услуг учреждениями культуры (далее контроль и оценка качества услуг) стандартам общих требований предоставления услуг (далее стандартам) производится в рамках региональной системы оценки качества в сфере культуры (РСОКК).

2. Контроль и оценка качества услуг проводится с использованием следующих основных методов:

- проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг (далее – контрольные мероприятия);

- контроль статистической отчетности за соответствием качества фактически предоставляемых услуг стандартам;

- социологические исследования – опрос населения территории обслуживания о качестве предоставляемых услуг (далее – опрос населения).

3. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых услуг стандартам проводятся главным распорядителем бюджетных средств (ГРБС) на основе ежегодно составляемых им планов или поступивших жалоб на качество услуг, органы, уполномоченные на осуществление контрольных мероприятий, иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

План проведения контрольных мероприятий утверждается руководителем.

3.1. Правовыми основаниями для проведения контрольных мероприятий в отношении учреждений, не связанных с контролирующими органами ведомственной подчиненности, могут являться нормы действующего законодательства, а также положения договоров и соглашений на оказание соответствующих услуг.

3.2. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления бюджетных услуг в часы работы проверяемого учреждения.

3.3. О проведении каждого контрольного мероприятия в подведомственных учреждениях ГРБС издает приказ с указанием участвующих в нем должностных лиц.

3.4. В приказе о проведении контрольного мероприятия указываются:

- фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц), осуществляющего (их) контрольные мероприятия;

- правовые основания проведения контрольного мероприятия;

- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

- наименование учреждения, в отношении которого проводится контрольное мероприятие;

- объект проверки;

- цели, задачи и предмет контрольного мероприятия;

- дата начала и окончания контрольного мероприятия.

3.5. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом (лицами) составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором указывается:

- наименование учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;
- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);
- период проведения контрольного мероприятия;
- объект проверки;
- нормативные и фактические показатели стандартов качества;
- документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проведения контрольного мероприятия со ссылками на нарушенные требования стандартов или отсутствие таковых;
- расчет сводной оценки;
- выводы, содержащие интерпретацию оценки результатов соответствия качества услуг и предложения по устранению выявленных нарушений.

3.6. Акт о проведении контрольного мероприятия подписывается должностным лицом (лицами), осуществляющим (осуществляющими) проверку, а также руководителем учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие. В случае отказа руководителя учреждения подписать акт делается запись об этом в акте о проведении контрольного мероприятия.

Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах, один из которых направляется руководителю учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие.

3.7. Учреждение, в случае несогласия с фактами, изложенными в Акте проверки, а также с выводами и предложениями проверяющих, вправе в двухнедельный срок со дня получения акта проверки представить ГРБС письменное объяснение мотивов отказа подписать акт или возражения по акту в целом или по его отдельным положениям с приложением документов (или заверенных копий), подтверждающих обоснованность возражений.

3.8. По истечении срока, указанного в пункте 3.6 настоящего Порядка, в течение не более 14 дней руководитель (заместитель руководителя) ГРБС обязан рассмотреть Акт проверки, а также документы и материалы, представленные учреждением, и при наличии нарушений стандартов принять решение о мерах воздействия (или мерах ответственности), предусмотренных пунктом 8 настоящего Порядка.

4. Контроль статистической отчетности за соответствием качества фактически предоставляемых услуг стандартам проводится ежегодно ГРБС.

4.1. Отчет (форма отчета прилагается) по выполнению требований стандарта предоставления услуг относится к внутренней отчетности ГРБС в рамках региональной системы оценки качества.

4.2. Отчет составляется учреждением культуры ежегодно на основании актов внутренних и внешних контрольных мероприятий, а также претензий потребителей.

Внутренние контрольные мероприятия в учреждении по проверке выполнения требований стандарта предоставления услуг (раздел «Общие требования к услуге...») проводятся на основании приказа руководителя учреждения.

Отчет хранится в номенклатуре дел учреждения 3 года.

Отчет предоставляют ГРБС до 25 декабря текущего года.

4.3. При подведении итогов проведения статистического контроля в случае выявления многочисленных нарушений требований стандартов составляется акт проверки в соответствии с п. 3.5 настоящего Порядка и направляется проверяемому учреждению.

4.4. При отказе проверяемого учреждения подписать направленный ему Акт проверки, составленный на основании выявленных в ходе проверки предоставленной отчетности признаков нарушений стандартов, и непредоставления в двухнедельный срок объяснений (возражений) с подтверждающими их обоснованность документами (или заверенными копиями) принимается решение о проведении внеплановой выездной проверки.

5. Социологические исследования по выявлению мнения населения о качестве предоставления услуг проводятся в форме опроса (анкетирования, телефонного опроса и др.) ежегодно.

5.1. Организацию проведения опроса населения осуществляет ГРБС или другая организация по его заданию.

5.2. Организация проведения опроса включает:

- принятие решения о проведении опроса населения;
- изготовление опросных листов (анкет);
- определение числа респондентов;
- проведение опроса населения;
- подведение итогов проведенного опроса населения;
- составление аналитического отчета и предложений по итогам исследования;
- осуществление иных полномочий.

5.3. Опрос населения может проводиться в учреждении, предоставляющем услуги, или по месту жительства участников опроса.

5.4. Аналитический отчет и предложения о результатах проведенного исследования предоставляется министру культуры и руководителю учреждения.

6. Определение соответствия фактически предоставляемых услуг стандартам производится двумя путями:

- через определение значений объективных, показателей соответствия стандартам, существующему законодательству и пр.
- анализ результатов опроса потребителей услуг о степени удовлетворенности качеством услуг.

6.1. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам производится по двум группам показателей:

По первой группе по следующим критериям:

Критерий	Весовая оценка	Интерпретация оценки
Отсутствие нарушений требований стандартов, выявленных в ходе контрольных мероприятий	1,0	Услуги соответствуют стандартам
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов	0,5	Услуги в целом соответствуют стандартам
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества	0,1	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями стандартов
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0	Услуги не соответствуют стандартам

По второй группе:

№ п/п	Степень удовлетворенности потребителей услуги	Численное значение
1	Очень высокая степень удовлетворенности	от 0,9 до 1,0
2	Высокая степень удовлетворенности	от 0,75 до 0,9
3	Допустимая степень удовлетворенности	от 0,65 до 0,75
4	Низкая степень удовлетворенности	от 0,5 до 0,65
5	Недопустимая степень удовлетворенности	от 0,0 до 0,5

7. Последствиями выявленных нарушений требований стандартов для исполнителя услуг являются:

предупреждение о нарушении требований стандартов;

предъявление предусмотренных договором санкций за нарушение требований, предъявляемых к качеству услуг (если предоставление услуг осуществляется на основе хозяйственных договоров);

привлечение руководителей учреждения – исполнителя услуг к дисциплинарной и материальной ответственности соответствующим распоряжением ГРБС;

расторжение договора на оказание услуг (если предоставление услуг осуществляется на основе хозяйственных договоров, предусматривающих подобную меру ответственности);

приостановление полностью или частично оплаты за предоставленные на основе хозяйственных договоров услуги.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОБЛАСТНОМ (МУНИЦИПАЛЬНОМ) КОНКУРСЕ
«МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В УЧРЕЖДЕНИИ
СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ»**

1. Общие положения

1.1. Учредителем областного конкурса «Модель управления качеством в учреждении культуры» (далее – конкурс) является Государственный (муниципальный) орган культуры (далее Учредитель), организатором конкурса является государственное (муниципальное) учреждение культуры (далее – Организатор).

1.2. Конкурс проводится по двум номинациям: модель управления качеством в учреждении сферы культуры (действующая), модель управления качеством в учреждении сферы культуры (проект).

1.3. В номинации «модель управления качеством в учреждении сферы культуры (действующая)» рассматриваются модели, которые действуют или внедряются. В номинации «модель управления качеством в учреждении сферы культуры (проект)» рассматриваются модели, готовые к внедрению.

1.4. Участниками конкурса являются государственные и муниципальные учреждения в сфере культуры, а также образовательные учреждения сферы культуры и искусства (далее – участники).

1.5. Для организации и проведения конкурса создается конкурсная комиссия, согласно положению о конкурсной комиссии (п. 4 настоящего Положения).

1.6. Конкурс проводится ежегодно до (указывается дата). Учреждения–лауреаты конкурса имеют право повторно участвовать в конкурсе, не ранее, чем через 5 лет, в случае принципиальных изменений в своих моделях.

1.7. Учреждения-дипломанты могут участвовать в последующих конкурсах на общих основаниях.

2. Цель и задачи проведения конкурса

2.1. Целью проведения конкурса является повышение качества государственных и муниципальных услуг учреждений сферы культуры, содействие внедрению современных подходов к менеджменту качества.

2.2. Задачи конкурса:

1) выявление и поддержка учреждений сферы культуры, использующих эффективные формы и методы управления качеством, и пропаганда их опыта;

2) стимулирование и мониторинг внедрения инноваций в сфере оценки качества предоставления услуг в учреждениях сферы культуры;

3) стимулирование творческой активности руководителей и сотрудников учреждений культуры;

4) содействие разработке и внедрению в учреждениях культуры систем управления качеством.

3. Порядок проведения конкурса

3.1. Конкурс проводится в 3 этапа: I этап (подготовительный), II этап (конкурсный), III этап (заключительный). Сроки проведения этапов конкурса утверждаются ежегодно приказом министерства культуры».

3.2. На I этапе на сайте размещается информация о проведении конкурса и Положение о конкурсе, проводится консультирование по вопросам проведения конкурса, регистрация и систематизация заявок на участие в конкурсе и приложенных материалов конкурсантов. Учреждения, желающие принять участие в конкурсе, не позднее срока окончания I этапа, направляют в отдел (указывается адрес, получатель, исполнитель) по электронной почте следующие материалы по установленным формам в соответствии с приложениями:

- заявку на участие в конкурсе (приложение № 3 к Положению),
- отчет по самооценке с приложением (приложение № 4 к Положению),
- электронный вариант заявки и отчета (приложения № 3, 4 к Положению).

Конкурсные материалы, поступившие позднее указанного срока, а также с нарушением требований к ним, на 2-ом этапе не рассматриваются.

3.3. На II этапе конкурсная комиссия рассматривает представленные участниками конкурса материалы, проводится их изучение экспертами, определенными конкурсной комиссией.

3.4. На III этапе конкурсная комиссия рассматривает протоколы, представленные экспертами, подводит итоги, определяет лауреатов и дипломантов. Итоги конкурса утверждаются приказом Учредителя.

3.5. Конкурсный отбор лауреатов и дипломантов из числа участников осуществляется на основе экспертных балльных оценок. Итоговой оценкой участника конкурса является среднее арифметическое общих баллов, выставленных всеми экспертами.

3.6. Лауреатами и дипломантами конкурса становятся участники, набравшие наибольшее количество итоговых оценок, пороговое значение которых для лауреатов и дипломантов устанавливается Учредителем конкурса.

3.7. Лауреатам конкурса вручается диплом лауреата, специальный приз и денежная премия или ценный подарок. Дипломантам конкурса вручается диплом и специальный приз. 3.

3.8. Данные о результатах конкурса размещаются на сайте Учредителя, публикуются в средствах массовой информации.

4. Положение о конкурсной комиссии

4.1. Для организации и проведения конкурса создается конкурсная комиссия, состав которой утверждается приказом Учредителя.

4.2. Конкурсная комиссия формируется из руководителей и специалистов Учредителя, представителей общественных организаций, органов управления культурой муниципальных образований, учреждений культуры, специалистов организаций стандартизации и сертификации, учреждений высшего (среднего специального) профессионального образования. Представитель или консультант учреждения культуры, подавшего заявку на конкурс, может входить в состав конкурсной комиссии, но не должен быть экспертом, оценивающим собственную деятельность.

4.3. Конкурсную комиссию возглавляет представитель Учредителя.

4.4. Конкурсная комиссия организует реализацию всех этапов конкурса:

1) создает экспертные группы в составе от 3–5 человек;

2) рассматривает протоколы, представленные экспертами, выводит итоговые оценки участников, подводит итоги, которые фиксируются в протоколе № 1 (приложение № 2), и определяет лауреатов и дипломантов открытым голосованием простым большинством от числа присутствующих членов конкурсной комиссии (при этом должно присутствовать не менее 75 % членов конкурсной комиссии);

3) решение конкурсной комиссии фиксируется в протоколе № 2 (приложение № 2 к Положению), является окончательным и пересмотру не подлежит;

4) разрешение спорных вопросов конкурса возлагается на председателя конкурсной комиссии.

4.5. Конкурсная комиссия имеет право:

1) дополнительно привлекать в качестве консультантов экспертов из числа компетентных специалистов по вопросам менеджмента, деятельности учреждений определенного типа, и др. не входящих в конкурсную комиссию и не имеющих право оценивания;

2) увеличить число экспертов или полностью изменить экспертную группу в случае, если оценки отдельных экспертов по одному и тому же критерию оценки материалов учреждения различаются более, чем на 50 % от максимального количества баллов по критерию;

3) запросить у участника конкурса дополнительные материалы или провести дополнительные исследования, подтверждающие данные отчета самооценки;

4) присуждать специальные дипломы участникам конкурса. Решение о введении специальных дипломов и их присуждении решается общим голосованием, большинством голосов.

4.6. Члены конкурсной комиссии имеют право присуждать специальные дипломы участникам конкурса от имени своей организации.

4.7. Каждый эксперт несет ответственность за своевременность проведения анализа и оценивания, объективность и достоверность результатов оценки. Каждый эксперт обязан:

1) изучить и оценить материалы участников конкурса самостоятельно в соответствии с критериями конкурса (приложение № 1 к Положению) и в сроки, установленные конкурсной комиссией;

2) заполнить протокол оценки (приложение № 2 к Положению), выставить оценки по каждому критерию и общую оценку (сумма баллов по всем критериям);

3) своевременно сдать протокол секретарю конкурсной комиссии.

5. Финансирование конкурса (указываются источники: региональная государственная программа, грант).

Приложение № 1 к Положению о конкурсе

КРИТЕРИИ КОНКУРСА «Модель управления качеством в учреждениях сферы культуры».

1. Материалы участников конкурса оцениваются в баллах по модели, включающей две группы критериев:

1.1. Первая группа критериев характеризует, как учреждение добивается результатов в области качества, – «возможности»: 1) стратегия и политика учреждения в области качества, 2) персонал, 3) партнерство и ресурсы, 4) процессы предоставления услуг.

1.2. Вторая группа критериев характеризует, что достигнуто, – «результаты»: 5) удовлетворенность потребителей качеством услуг, 6) удовлетворенность персонала, 7) результаты работы учреждения.

1.3. При оценке по группам критериев учитываются элементы: полнота и совершенство подхода, достижения, достоверность (адекватность) методов оценки.

2. Содержание критериев, их составляющие и максимальное число баллов, используемые при оценке (таблица 1).

Оценка материалов участников проводится каждым экспертом индивидуально. Оценка выражается числом баллов по каждому критерию, общей суммой баллов и вносится в протокол эксперта (приложение № 2 к Положению).

Приложение № 2 к Положению о конкурсе

ПРОТОКОЛ ЭКСПЕРТА

Максимальное число баллов – до 5.

1. Возможности: характеризует, как учреждение добивается результатов в области качества, при этом учитываются: 1) совершенство подхода, то есть его обоснованность и интегрированность с другими подходами; 2) полнота подхода, то есть насколько широко применяется подход на всех уровнях управления, а также применительно к соответствующим процессам предоставления услуг.

2. Стратегия и политика и учреждения в области качества:

1) наличие стратегии или программы развития учреждения;

2) использование политики и стратегии в качестве постановки целей и задач и основы для планирования видов деятельности на всех уровнях учреждения (структура управления учреждения);

3) обеспечение разработки и внедрения системы:

– менеджмента процессов;

– контроля и оценки качества;

– мониторинга качества предоставления услуг;

4) формирование и поддержка этических норм и ценностей, на основе которых создается культура учреждения (наличие кодекса профессиональной этики).

Документально оформленная модель управления качеством, система контроля и оценки качества учреждения:

– Реализуется и частично оформлена;

– Оформлена, но не реализуется;

– Не оформлена и не реализуется.

3. Персонал:

1) реализация программы (плана) подготовки и развития персонала в целях обеспечения текущих и будущих потребностей учреждения;

2) выполнение планов (текущий и перспективный) повышения квалификации специалистов;

3) проведение аттестации специалистов;

4) вовлечение персонала в деятельность по претворению в жизнь политики и стратегии учреждения и наделение его полномочиями;

5) применение методов мотивации и стимулирования персонала;

6) работа с кадровым резервом.

– Реализуется программа (план) подготовки и развития персонала учреждения.

– Отсутствие в программе (плане) развития хотя бы одного из разделов: повышение квалификации, аттестация, мотивация и стимулирование, работа с кадровым резервом.

– Отсутствие в программе (плане) развития двух и более вышеуказанных разделов.

4. Доля работников, прошедших за последние 5 лет курсы повышения квалификации, менее 50 %, отсутствие аттестации специалистов и работы с кадровым резервом.

5. Партнерство и ресурсы:

1) использование финансовых ресурсов для поддержки реализации политики и стратегии; управление рисками по отношению к финансовым ресурсам;

2) поддержание имущества в надлежащем состоянии и эффективность использования материально-технических ресурсов (включая энергоресурсы), периодичность ревизии и реструктуризации материально-технической базы учреждения, оптимизация потребления разных видов энергии;

3) формирование партнерских взаимоотношений в целях создания и развития общих ценностей;

4) внесение усовершенствований в применяемые технологии и внедрение современных, эффективных технологий.

При подсчете общего балла по критерию суммируются баллы по всем составляющим.

6. Обеспечение ресурсов (финансовых, материально-технических) 100 %:

1) Обеспечение ресурсов менее, чем на 75 %;

2) Несоответствие ресурсной базы функционированию учреждения;

3) Наличие дополнительных источников ресурсов;

4) Отсутствие дополнительных источников ресурсов;

5) Внедрение современных эффективных технологий.

7. Удовлетворенность потребителей качеством услуг:

1) удовлетворенность потребителей: показатели восприятия потребителями учреждения, качества его услуг (на основе исследования восприятия потребителей);

2) имиджевые достижения: восприятие организации в целом, включая внешние экспертные оценки (награды, полученные от потребителей на ярмарках, выставках, конкурсах, публикации об учреждении, в печати и информация других СМИ, экспертные заключения и др. за последние 3 года).

При подсчете общего балла по критерию суммируются баллы по составляющим.

Приложение № 3 к Положению о конкурсе

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВКИ на участие в конкурсе «Модель управления качеством в учреждении сферы культуры».

1. Официальное полное название учреждения (по уставу).
Официальное краткое название учреждения (по уставу).
Юридический, почтовый адрес.
Руководитель учреждения (должность и ФИО полностью).
Почетные звания, научные степени.
Служебный телефон / факс, e-mail, web-сайт.

2. Краткая информация об учреждении.

Перечень предоставляемых услуг.

Название стратегии (программы) развития учреждения (указать: дату утверждения и реквизиты нормативного документа).

Модель управления качеством в учреждении (действующая / проект, указать дату утверждения и реквизиты нормативного документа).

Кадровый состав: всего единиц по штатному расписанию / человек, в т.ч. / совместителей.

Основных работников: всего единиц по штатному расписанию / человек, в т.ч. совместителей.

Наличие вакансий основных работников (единиц по штатному расписанию).

% областного (муниципального) бюджета по государственному (муниципальному) заданию в общем бюджете учреждения (ОБУ).

% стимулирующего фонда от фонда заработной платы учреждения.

3. Исполнитель (должность, ФИО полностью) Контактный телефон и адрес исполнителя E-mail.

Приложения к заявке. Материалы, представляемые на конкурс:

1. Отчет по самооценке учреждения с приложением модели управления качеством в учреждении.

2. Электронный вариант материалов. Заявку подписывает руководитель учреждения. Для муниципальных учреждений: подпись руководителя органа управления культурой администрации муниципального района (городского округа), заверенная печатью.

Приложение № 4 к Положению о конкурсе

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ ОТЧЕТА

1. Отчет по самооценке начинается с описания стратегии развития учреждения или основных направлений, целей, задач и путей реализации программы развития учреждения.

2. Далее отражается деятельность учреждения по критериям конкурса (Приложение № 1): 1) стратегия и политика учреждения в области качества, 2) персонал, 3) партнерство и ресурсы, 4) процессы предоставления услуг, 5) удовлетворенность потребителей

качеством услуг, б) удовлетворенность персонала, 7) результаты деятельности учреждения. Информация должна представляться по каждому критерию, в том же порядке, быть сжатой, выразительной и содержать фактический материал, подтверждающий положения отчета. Учреждения могут представлять в своем отчете (в рамках заданного объема) дополнительную информацию, которая, по их мнению, соответствует содержанию критерия применительно к особенностям учреждения. Не следует включать в отчет бездоказательные декларации и общие рассуждения.

2.1. При оценке информации по критериям (1–4), характеризующим возможности учреждения, будут учитываться два элемента: совершенство и полнота. Таким образом, рекомендовано: а) перечислить формы и методы работы и дать обоснование их применения в рамках деятельности, которую характеризует критерий; б) показать, насколько широко и системно в учреждении применяются эти формы и методы: в «вертикальном» разрезе – по уровням управления и в «горизонтальном» – по подразделениям и областям деятельности учреждения; в) описать, как учреждение осуществляет инновации и перемены для совершенствования своей деятельности на основе измерений, изучения лучших практик и творчества персонала.

2.2. При оценке информации по критериям (5–7), характеризующим результаты, будут учитываться элементы: достижения, достоверность (адекватность) методов оценки и полнота охвата.

Таким образом, рекомендовано, чтобы информация содержала следующие данные:

а) показатели, которыми учреждение оценивает качество предоставления услуг и способы их планирования, измерения и оценки;

б) сопоставление фактически достигнутых показателей с планируемыми, тенденции изменения этих показателей (за последние три года);

в) данные о том, насколько приведенные показатели охватывают различные направления деятельности учреждения.

3. Общие рекомендации по составлению отчета по самооценке.

3.1. Культура самооценки и оформления отчета.

При составлении отчета по самооценке необходимо строго следовать указаниям настоящего приложения. В структуре отчета должны быть представлены все заголовки критериев в заданном порядке. Изложение по каждому критерию должно быть кратким, четким и доказательным, при этом следует ориентироваться на перечень составляющих критерия (Приложение № 1 к Положению). Если на какой-либо вопрос дать четкий ответ затруднительно, целесообразно его пропустить. Максимальный объем отчета со всеми приложениями – 30 страниц печатного текста, размер шрифта – 14, междустрочный интервал – одинарный.

Страницы отчета, включая приложения, должны быть пронумерованы (нумерация в правом нижнем углу листа – сквозная), листы отчета должны быть сброшюрованы.

Гриф утверждения отчета должен состоять из слова УТВЕРЖДАЮ (без кавычек), наименования должности лица, утверждающего отчет, его подписи, инициалов, фамилии и даты утверждения. Гриф утверждения располагается в правом верхнем углу титульного листа отчета и заверяется печатью учреждения.

3.2. Системность. Следует избегать описания частных методик инноваций и достижений отдельных работников. Внимание должно быть направлено на отражение системного решения общих задач, вытекающих из политики учреждения, (программно-целевое планирование, мотивация и вовлечение всех членов коллектива в непрерывный

процесс обеспечения и улучшения качества предоставления услуг, работа в творческих группах на общий результат и др.).

3.3. Доказательность. Следует приводить доказательства фактического достижения результатов, описанных в отчете, а также степени их соответствия общим принципам учреждения и запланированным целям.

В качестве доказательств в отчете могут быть приведены ссылки на публикации в СМИ, заключения государственных комиссий, органов управления, независимых экспертов и общественных организаций, приказы, акты, положения, методики, решения трудовых коллективов и конференций, протоколы собраний, анкеты и результаты анкетирования.

3.4. Полнота отражения направлений деятельности. В отчете следует представить деятельность всего коллектива учреждения, а не определенного состава или отдельных подразделений. Если отдельные особенности деятельности учреждения могут быть описаны в нескольких критериях, целесообразно привести описание и доказательство в одном (наиболее подходящем) и сделать на него ссылки в других пунктах отчета. Если информация по какому-либо критерию отражена в приложении к отчету, то следует сделать ссылку на приложение и пункт, в котором отражена информация.

**РЕКОМЕНДОВАННЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ
НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ ДОКУМЕНТОВ
ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРИ РАЗРАБОТКЕ СТАНДАРТОВ
КАЧЕСТВА УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ**

1. Конституция Российской Федерации.
2. Бюджетный Кодекс Российской Федерации.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации.
4. Трудовой кодекс Российской Федерации.
5. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
6. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
7. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
8. Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ.
9. Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов».
10. Федеральный закон от 13.03.1995 № 32-ФЗ «О днях воинской славы и памятных датах России».
11. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
12. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
13. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
14. Федеральный закон от 06.10.1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».
15. Федеральный закон от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды».
16. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
17. Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления».
18. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
19. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».
20. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».
21. Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях».
22. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
23. Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

24. Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».
25. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
26. Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 г. № 431 «О социальной поддержке многодетных семей».
27. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
28. Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».
29. Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры».
30. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации».
31. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».
32. Постановление Правительства РФ от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации».
33. Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда».
34. Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме».
35. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщиках социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет».
36. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р (социальные нормативы и нормы).
37. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 № 1683-р «О методике определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социокультурной инфраструктуры».
38. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными

и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме».

39. Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2011 № 1019-р «О концепции долгосрочного развития театрального дела в Российской Федерации на период до 2020 года».
40. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 02.04.2012 № 434 «О концепции развития циркового дела в Российской Федерации на период до 2020 года».
41. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 24.09.2012 №1762-р «О Концепции развития национальной системы стандартизации Российской Федерации на период до 2020 года».
42. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 24.11.2015 г. № 2395-р «О Концепции развития концертной деятельности в области академической музыки в Российской Федерации до 2025 года».
43. Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР».
44. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94».
45. Приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».
46. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны».
47. Приказ Министерства культуры РФ от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда».
48. Приказ Минкультуры России от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районах и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества».
49. Приказ Минкультуры России от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук».
50. Приказ Минкультуры России от 06.05.2008 года № 71 «Об одобрении учебно-методического пособия «Методическое обеспечение социально-культурной деятельности».

51. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 31.08.2007 года № 570 «Об утверждении профессиональных квалификационных групп должностей работников культуры, искусства и кинематографии».
52. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2008 г. № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения сельских учреждений культуры».
53. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 21.12.2010 № 109-01-39/02-АА «О принципах финансовой поддержки гастрольной деятельности российских театров и театральных организаций, осуществляемых в рамках программ и проектов Минкультуры России».
54. Приказ Минкультуры России от 15.12.2010 № 781 «Об утверждении Ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации федеральными государственными учреждениями, в качестве основных видов деятельности».
55. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»».
56. Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».
57. Приказ Минкультуры России от 01.09.2011 № 906 «О нормативах штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и библиотек» (вместе с «Методическими рекомендациями по применению нормативов штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и центральных библиотек субъектов Российской Федерации»).
58. Приказ Минрегиона России от 29.12.2011 № 635/10) (ред. от 07.08.2014) Свод правил СП 118.13330.2012 «Свод правил. Общественные здания и сооружения».
59. Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. № 1575-ст Межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества.
60. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда».
61. Приказ Минкультуры России от 28 июня 2013 г. № 920 «Об утверждении методических рекомендаций по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных учреждений культуры, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников».

62. Приказ Минкультуры России от 30 сентября 2013 г. № 1503 «О методике расчета целевого показателя “рост количества выставочных проектов, осуществляемых в субъектах Российской Федерации (по отношению к 2012 году)”».
63. Приказ Минкультуры России от 30 сентября 2013 г. № 1504 «О методике расчета целевого показателя “Доля детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях от общего числа детей”».
64. Приказ Минкультуры России от 5 мая 2014 г. № 763 «Об утверждении перечней должностей и профессий работников федеральных государственных учреждений, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации, относимых к основному персоналу по видам экономической деятельности».
65. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».
66. Приказ Минкультуры России от 30 декабря 2014 г. № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа с учетом отраслевой специфики».
67. Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет».
68. Приказ Минкультуры России от 09.06. 2015 № 1762 «Об утверждении общих требований к определению нормативных затрат на оказание государственных (муниципальных) услуг в сфере культуры, кинематографии, архивного дела, применяемых при расчете объема субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) государственным (муниципальным) учреждением.
69. Приказ Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.
70. Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».
71. Решение коллегии Минкультуры Российской Федерации от 29.05.2002 № 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры» (вместе с «Примерным положением о государственном и муниципальном учреждении культуры клубного типа», «Примерным положением о клубном формировании культурно-досугового учреждения»).
72. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.01.1998 № 01-02/16-29 «Об основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации».

73. Письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России».
74. Письмо Минкультуры России от 22.09.2009 № 43-01-39/01, «Об утверждении Положения об учреждении культуры клубного типа».
75. Письмо Минкультуры России от 08.09.2010 № 825-01-2 «О проекте национального стандарта по проведению культурно-массовых мероприятий и проект стандарта по оказанию услуг клубных формирований».
76. Письмо Минкультуры России от 13.09.2010 № 828-01-2 «О Методических рекомендациях по расчету нормативных затрат на услуги и содержание имущества КДУ».
77. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 21.12.2010 № 109-01-39/02-АА «О принципах финансовой поддержки гастрольной деятельности российских театров и театральных организаций, осуществляемых в рамках программ и проектов Минкультуры России».
78. Письмо Минэкономразвития России от 29 апреля 2011 г. № 8863-ОФ/Д09 О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
79. Письмо Минфина от 16 мая 2011 г. № 12-08-22,1959 «Комплексные рекомендации органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления по реализации Федерального закона от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».
80. Письмо Минкультуры РФ от 28.12.2011 № 8949-01-39/01-АА «О направлении Порядка определения нормативных затрат на оказание государственных (муниципальных) услуг федеральными государственными (муниципальными) учреждениями культурно-досугового типа, подведомственными органам управления культуры субъектов Российской Федерации (муниципальным образованиям), и нормативных затрат на содержание их имущества».
81. Письмо Минкультуры РФ от 06.03.2012 № 31-01-39/02-ПХ «Об утверждении Методических рекомендаций по развитию театрального дела в регионах и мерам поддержки театрального искусства».

РАЗДЕЛ II

ПРИМЕРЫ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ АКТОВ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПОКАЗУ КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ

Приложение
к Приказу
Министерства культуры
Свердловской области
от 25 февраля 2015 г. № 50

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование государственной услуги – услуга по показу концертов и концертных программ (далее – государственная услуга).

2. Государственную услугу оказывают учреждения:

1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская ордена Трудового Красного Знамени государственная академическая филармония»;

2) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская государственная детская филармония»;

3) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный театр эстрады»;

4) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский центр народного искусства» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

3. Потребителями государственной услуги по показу концертов и концертных программ являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

4. Оказание государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги:

– Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

– Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

– Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

– Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

– Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

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

– Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

– Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);

– Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

– Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

– Приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94));

– Письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

– Приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».

Раздел 2. Требования к порядку и условиям оказания государственных услуг

Глава 1. Общие требования к процессу оказания услуг

5. Государственная услуга оказывается в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной услуги по показу концертов и концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

1) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении) на стационаре;

2) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении) на выезде;

3) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении) на гастролях;

4) концерт оркестра (большие составы) на стационаре;

5) концерт оркестра (большие составы) на выезде;

6) концерт оркестра (большие составы) на гастролях;

7) сборный концерт на стационаре;

8) сборный концерт на выезде;

9) сборный концерт на гастролях;

10) концерт хора, капеллы на стационаре;

11) концерт хора, капеллы на выезде;

12) концерт хора, капеллы на гастролях;

13) концерт камерного оркестра на стационаре;

14) концерт камерного оркестра на выезде;

15) концерт камерного оркестра на гастролях;

16) концерт камерного ансамбля на стационаре;

17) концерт камерного ансамбля на выезде;

18) концерт камерного ансамбля на гастролях;

19) сольный концерт на стационаре;

20) сольный концерт на выезде;

21) сольный концерт на гастролях;

22) концерт танцевально-хореографического коллектива на стационаре;

23) концерт танцевально-хореографического коллектива на выезде;

24) концерт танцевально-хореографического коллектива на гастролях.

Глава 2. Порядок предоставления услуг

7. Предоставление государственной услуги осуществляется на платной основе.

8. Государственные услуги предоставляются на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

Предельные цены на оплату государственных услуг учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

9. Социально незащищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам учреждение может оказывать государственные услуги на безвозмездной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

10. Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги:

1) дата и время начала концерта должны быть объявлены учреждением не позднее 30 дней до показа концерта. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа концерта;

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 45 минут до начала концерта;

3) концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;

4) продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

5) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;

6) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

7) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

8) общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;

9) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

10) концертный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре – октябре, закрывается в июне календарного года;

11) начало и окончание концертного сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала концертного сезона, изменение срока завершения концертного сезона осуществляется по решению Министерства культуры Свердловской области.

11. Потребителю может быть отказано в получении услуги в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

12. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

13. Объявленный в программе концерт должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

14. Замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

15. Результатом оказания услуги является показ концертов и концертных программ, представленный для потребителей в одной из форм, указанных в статье 5 настоящего стандарта¹⁸.

Глава 3. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги

16. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;
- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания государственной услуги

17. Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

18. Здание (помещение) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

19. Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

20. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

21. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

22. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;

¹⁸ В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: в данном Стандарте статья 5 отсутствует, имеется в виду пункт 6.

- туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет;
- зрительское фойе;
- рекреационная зона;
- камера хранения (при возможности);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления государственной услуги учреждением. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления государственной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

23. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания услуг.

24. Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

25. Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Глава 5. Требования к доступности государственной услуги для потребителей

26. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

27. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

28. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

30. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

31. График работы объектов сети внестанционарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

32. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению оказания государственной услуги

33. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

34. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

35. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

36. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

37. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках государственной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

38. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

39. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

40. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
- 6) по телефону;
- 7) при личном посещении учреждения.

41. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 7) стандарт оказания услуги;
- 8) перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 9) о проводимых мероприятиях;
- 10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
- 11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

42. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 6) стандарт оказания услуг;
- 7) перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 8) о проводимых мероприятиях;
- 9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

43. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

44. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждении, его фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении, его фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

46. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

47. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (работу). Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

48. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного консультанта при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги (работы). Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

49. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества оказания государственной услуги

50. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

51. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу.

52. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

53. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля, как:

– текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

– оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

54. В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

55. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

56. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

57. Внешний контроль осуществляется Министерством в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

58. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

– текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной работы, а также принятием ими решений;

– последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг.

59. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

60. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта, и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

61. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы,

содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей государственной услуги

62. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

63. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Раздел 5. Показатели качества государственной услуги

64. Показателем качества оказания государственной услуги являются:

1) средняя заполняемость зрительного зала на стационаре высчитывается по формуле:
 $(Zr / S) / M \times 100$, где

M – количество мест в зрительном зале;

Zr – количество зрителей;

S – количество концертов;

2) темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на гастролях, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом высчитывается по формуле:

$(Kг / Коб.) (отч.) \times 100 - (Kг / Коб.) (предш.) \times 100$, где

Kг – количество концертов на гастролях;

Коб. – общее количество концертов;

3) темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на выездах, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом высчитывается по формуле:

$(Kв / Коб.) (отч.) \times 100 - (Kв / Коб.) (предш.) \times 100$, где

Kг – количество концертов на выездах;

Коб. – общее количество концертов;

4) темп роста количества зрителей на концертах, других публичных представлениях (по сравнению с предыдущим годом) высчитывается по формуле:

$(KЗ (отч.) / KЗ (предш.)) \times 100 - 100$, где:

KЗ (отч.) – количество зрителей в отчетном году;

KЗ (предш.) – количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных высчитывается по формуле: $M(\text{удов.}) / M(\text{опрош.}) \times 100$, где:

$M(\text{удов.})$ – количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;

$M(\text{опрош.})$ – общее количество опрошенных потребителей услуг.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО СОЗДАНИЮ СПЕКТАКЛЕЙ

Утвержден
постановлением Администрации
городского округа Саранск
от 31 декабря 2014 г. № 3614

1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт муниципальной услуги по созданию спектаклей (далее по тексту – Стандарт) разработан в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в ред. постановления Администрации г.о. Саранск от 28.01.2015 № 248).

2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по созданию спектаклей (далее – Услуга), предоставляемую населению городского округа Саранск муниципальным учреждением культуры «Городской детский Центр театра и кино “Крошка”» (далее – Театр), включенную в Реестр (Перечень) муниципальных услуг городского округа Саранск, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении, утвержденный постановлением Главы Администрации городского округа Саранск от 23.12.2009 № 3022 «О внесении изменений в постановление Главы Администрации городского округа Саранск от 29.06.2007 № 1250». Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги (в ред. постановления Администрации г.о. Саранск от 28.01.2015 № 248).

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуги.

Единица измерения Услуги – 1 посетитель.

Предоставление Услуги осуществляется за установленную плату. Размер платы определяется в соответствии с тарифами, утвержденными постановлением Главы Администрации городского округа Саранск от 05.12.2008 № 2054 с внесением изменений согласно постановлению Главы Администрации городского округа Саранск от 13.11.2009 № 2648.

3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

– Конституция Российской Федерации; принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);

- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» (с изменениями и дополнениями);
- Постановление Правительства РФ от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);
- Устав городского округа Саранск (утвержден Решением Совета депутатов городского округа Саранск от 23.12.2005 № 177) (с изменениями и дополнениями).

4. Организацию и координацию деятельности по оказанию Услуги осуществляет Управление культуры Департамента по социальной политике Администрации городского округа Саранск.

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Театр;
- условия размещения и режим работы Театра;
- наличие специального технического оснащения Театра;
- укомплектованность Театра специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания Услуги;
- наличие информационного сопровождения деятельности Театра, порядка и правил оказания Услуги;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Театра.

2. Требования к предоставлению муниципальной услуги по созданию спектаклей (в ред. постановления Администрации г.о. Саранск от 28.01.2015 № 248)

6. Состав (содержание) Услуги:

- обеспечение досуга населения: постановка и проведение спектаклей, интермедий;
- создание нового и прокат текущего репертуара, пополнение, содержание и текущий ремонт материального оформления спектаклей.

7. Результат предоставления Услуги:

- предоставление доступа к проведению спектаклей, интермедий, организуемых на базе Театра.

8. Требование к качеству и условиям предоставления Услуги.

Услуга по созданию спектаклей предоставляется Театром, функционирующим в соответствии со следующими основными документами (в ред. постановления Администрации г.о. Саранск от 28.01.2015 № 248):

а) Устав Театра.

Устав является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Театра, и в обязательном порядке должен включать в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение Театра,
- юридический статус Театра,
- правоспособность Театра,
- цели и предмет деятельности Театра,
- права и обязанности Театра,
- ответственность, порядок управления Театром,
- имущество и финансы Театра,
- организация, оплата и дисциплина труда, порядок создания Театра, порядок деятельности, реорганизации и ликвидации.

б) Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления Услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы Театра).

В практической деятельности при оказании Услуги Театр использует следующие основные руководства и правила: правила внутреннего трудового распорядка, санитарные правила и нормы.

При оказании Услуги в области культуры используются следующие инструкции:

- инструкции по эксплуатации оборудования Театра (паспорта техники),
- инструкции персонала Театра (должностные инструкции),
- инструкции по охране труда в Театре,
- инструкции о мерах пожарной безопасности в Театре,
- инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

В качестве основных положений в деятельности Театра используются положения о комиссии по охране труда и технике безопасности, положения о материальном стимулировании.

в) Государственные (в случае их принятия) стандарты.

Стандарты составляют нормативную основу практической работы Театра.

г) Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности Театра: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт Театра.

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

е) Условия размещения учреждения, предоставляющего Услугу.

Театр должен располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Площадь, занимаемая Театром, должна обеспечивать размещение работников и потребителей Услуги.

ж) Техническое оснащение учреждения, предоставляющего Услугу.

Театр может быть оснащен оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которую может иметь в распоряжении Театр, указано в таблице 1.

Таблица 1

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которую может иметь в распоряжении Театр (применяется при расчете объемов финансирования муниципальной Услуги)

№ п/п	Наименование специализированной техники, оборудования, приборов, аппаратуры	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры, необходимых для предоставления Услуги
1	Головной микрофон	1
2	AUDI DEKA W 600 R	1
3	DVD DEKA	1
4	MD DEKA SONI	1
5	Акустическая система (Колонки)	8
6	Вокальная радиосистема	3
7	Магнитофон	1
8	Микшерский пульт	1
9	Радиомикрофон	1
10	Радиосистема	6
11	Театральный профильный прожектор ZOOM PROFILE SPOT 750	2
12	Театральный профильный прожектор с профилированием луча PROFI SPOT-36	2
13	Кашетирующая шторка для линзового прожектора	1
14	Прожектор направления света DTS PAR-36 (безлинзовая оптика)	6
15	INLIGHT – рэковый шкаф 26	1
16	Компактный пульт управления светом TNC Smart Fade 2496 Controldesk	1
17	Цифровой диммер SVETOCH DDR 12-16L	3
18	Лебедка привода занавеса электрическая модель: КТ-ЛЭ/0,55/	1
19	Радиосистема головная с гарнитурой PGA 31SHURE BLX 14E/P31	1
20	Цифровое фортепьяно	1
21	Усилительное устройство ЗВУК	1
22	Дымовая машинка	1
23	Светильник четырехкамерный	1
24	Световое устройство АСМЕ	1
25	Светоуправляющее устройство «Кросс»	1
26	Эффектный прожектор	1
27	Автомобиль	1

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

Материально-техническое обеспечение Театра должно соответствовать требованиям настоящего Стандарта.

з) Укомплектованность учреждения, предоставляющего Услугу, кадрами и их квалификация.

Театр должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и нормативами. Примерные штаты Театра указаны в таблице 2.

Таблица 2

Примерные штаты Театра (применяется при расчете объемов финансирования муниципальной услуги)

Наименование должности	Количество ставок	Обоснование
1	2	3
Директор	1 ставка	Вводится 1 ставка
Заместитель директора: – заместитель директора по АХЧ; – заместитель директора по развитию учреждения;	1 ставка 1 ставка	Вводится 1 ставка в соответствии с целями уставной деятельности
Главный бухгалтер	1 ставка	Вводится при ведении самостоятельного учета и отчетности
Заместитель главного бухгалтера	1 ставка	Вводится при годовом объеме денежных средств свыше 5,5 млн руб.
Бухгалтер (включая ведущего)	1 ставка	Устанавливается по следующим объемам работ на участках бухгалтерского учета: – расчетный сектор – вводится 1 ставка на 100 лицевых счетов; – расчеты с поставщиками и заказчиками – вводится 1 ставка при годовом объеме 5,5 млн руб.; – материальный стол – вводится 1 ставка при наличии фондов в объеме 13,0 млн руб.
Ведущий экономист	1 ставка	Вводится при годовом объеме денежных средств свыше 5,5 млн руб.
Специалист по кадрам	1 ставка	Вводится при ведении личных дел и трудовых книжек в количестве более 50 единиц
Главный администратор	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год
Администратор	1 ставка	Вводится в зависимости от числа зрителей не менее 10,0 тыс. чел. в год
Инженер	1 ставка	Вводится при эксплуатации сложного оборудования световых и звуковых систем
Главный режиссер	1 ставка	Вводится 1 ставка из расчета нормы постановки 2 спектаклей в год, при общем количестве 3 новых спектаклей за театральный сезон

1	2	3
Режиссер-постановщик	1 ставка	Вводится из расчета нормы постановки 2 спектаклей в год, при общем количестве 3 новых спектаклей за театральный сезон
Главный художник	1 ставка	Вводится из расчета нормы постановки 2 спектаклей в год, при общем количестве 4 новых спектаклей за театральный сезон
Помощник главного режиссера (заведующий труппой)	1 ставка	Вводится при наличии в учреждении 1 постоянно действующего коллектива
Руководитель литературно-драматической частью	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год
Ассистент режиссера	2 ставки	Вводятся 2 ставки при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год 1 ставка на репетиционный период 1 ставка на стационарный период
Заведующий музыкальной частью	1 ставка	Вводится из расчета нормы постановки 2 спектаклей в год, при общем количестве 4 новых спектаклей за театральный сезон
Заведующий художественно-постановочной частью	1 ставка	Вводится из расчета нормы постановки 2 спектаклей в год, при общем количестве 4 новых спектаклей за театральный сезон
Артистический персонал	15 ставок	Вводится в соответствии с нормативной численностью для драматических театров и театров юного зрителя, но не менее 15 единиц в пределах утвержденной учредителем штатной численности
Руководитель монтажного цеха	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год и при постановке новых 4 спектаклей в год
Машинист сцены	4 ставки	Вводятся при наличии специально оборудованной сцены, работающей при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год. 2 ставки на репетиционный период, 2 ставки на выездной и стационарный период
Художник по свету	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год
Осветитель, ведущий разработку схем освещения и световых эффектов для сложных по освещению спектаклей	2 ставки	Вводится 1 ставка при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год. 1 ставка на репетиционный период, 1 ставка на стационарный и выездной период
Звукорежиссер	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год
Звукооператор	2 ставки	Вводится 1 ставка при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год 1 ставка на репетиционный период 1 ставка на выездной и стационарный период
Старший реквизитор	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год и постановке 4 новых спектаклей в год

1	2	3
Реквизитор	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год
Заведующий костюмерным цехом	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год. Наличием на балансе учреждения не менее 150 единиц костюмов
Костюмер	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год и постановке 4 новых спектаклей в год. Наличием на балансе не менее 150 единиц костюмов
Гример-постижер, занятый изготовлением сложных париков и выполнением портретных и особо сложных гримов	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год
Художник-бутафор	1 ставка	Вводится при постановке 4 новых спектаклей в год
Художник-декоратор	1 ставка	Вводится при постановке 4 новых спектаклей в год
Бутафор-декоратор высшей квалификации, занятый изготовлением особо сложных декораций	1 ставка	Вводится при постановке 4 новых спектаклей в год
Закройщик, занятый изготовлением особо сложных исторических костюмов	3 ставки	Вводятся из расчета 1 ставка на каждый новый постановочный спектакль
Закройщик-модельер, занятый изготовлением женских и мужских костюмов	1 ставка	Вводится при постановке 4 новых спектаклей в год
Прачка	1 ставка	Вводится при условии чистки театральных костюмов ручным или механическим способом до 100 кг в год
Сторож-вахтер	4 ставки	Устанавливается из расчета баланса рабочего времени на сторожевую охрану, где нет возможности передать охрану помещений на пульт вневедомственной охраны
Заведующий складом	1 ставка	Вводится в учреждениях, имеющих оборудованные складские помещения для хранения постановочного материала и других материальных ценностей
Заведующий хозяйством	1 ставка	Вводится в учреждениях, имеющих самостоятельные или арендуемые здания, при условии их самостоятельной эксплуатации
Уборщица	1 ставка	Вводится при наличии убираемой площади от 300 кв. м до 500 кв. м, с центральным водоснабжением, либо до 300 кв. м без центрального водоснабжения
Машинистка	1 ставка	Вводится из расчета 6,0 тысячи машинописных листов в год
Водитель	3 ставки	Устанавливается из расчета на каждый состоящий на балансе и работающий с полной нагрузкой автомобиль

При вводе в эксплуатацию собственного здания в штатное расписание могут быть введены следующие штатные единицы:

- инженер по электрооборудованию – 1,
- инженер по звукооборудованию – 1,
- концертмейстер по классу вокала и балету – 1,
- артистический персонал – 9,
- контролер билетов – 3,
- гардеробщик – 2,
- дворник – 1,
- сантехник – 1,
- электромонтер – 1,
- кассир – 3,
- бухгалтер по ведению билетного хозяйства – 1,
- уборщица – 1,
- столяр-плотник – 1.

Руководитель Театра на основании примерных штатов самостоятельно определяет количество необходимых специалистов в пределах установленной численности и планового фонда оплаты труда.

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

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем раз в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Театра должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. В процессе предоставления Услуги работники Театра должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

и) Требования к технологии предоставления Услуги.

Услуга предоставляется Театром в следующих формах:

- организация и проведение спектаклей;
- организация и проведение театрализованных постановок;
- интермедий.

9. Требования к доступности Услуги.

Потребитель Услуги – граждане Российской Федерации и иностранных государств. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на получение доступа к Услуге.

а) Порядок получения доступа к Услуге.

Для получения Услуги потенциальному потребителю необходимо совершить следующие действия:

– приобрести билет (абонемент) на посещение спектакля, интермедии в кассе Театра, оказывающего Услугу, в билете должна быть указана цена;

– в случае, если в билете указана дата посещения, посещение Театра в другие даты по данному билету не допускается;

– предъявить билет (абонемент) на посещение спектакля, интермедии сотруднику Театра, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в Театр.

б) Перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги.

Услуга не оказывается:

– лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

– лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей);

– лицам, нарушающим нормы общественного поведения, не соблюдающим тишину во время проведения спектакля, интермедии;

– лицам, не предоставившим для получения Услуги билет (в случае если спектакль, интермедия являются платными);

– лицам, обращающимся за получением Услуги в дни и часы, в которые Театр закрыт для посещения;

– при отсутствии в наличии билетов на посещение спектакля, интермедии на требуемую дату и время (в случае если спектакль, кинопоказ являются платными).

в) Сроки предоставления Услуги и режим работы учреждения, оказывающего Услуги.

Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с графиком и перспективным планом работы учреждения.

Режим работы учреждения с 9:00 до 18:00, в выходные с 12:00.

Учреждение должно работать без технических перерывов. Перерыв на обед должен занимать не более часа. Санитарное обслуживание помещений проводится каждый день.

10. Оценка качества предоставления Услуги (система индикаторов качества).

Критериями оценки качества предоставления Услуги являются:

– полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

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

Качественное предоставление Услуги должно способствовать:

– поднятию жизненного тонуса населения;

– мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;

– развитию творческих начал у населения;

– повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

Система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги приведена в таблице 3.

Таблица 3

№ п/п	Наименования показателя	Единица измерения	Условие значения	Рекомендуемое значение	Вес показателя, %
1	В уставе Театра, в его внутренней документации установлен утвержденный порядок контроля за качеством оказания услуг, организован учет проверок качества оказания услуг. Имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуг	%	Отсутствие отклонений	100	10
2	Обновляемость репертуара в течение года (не менее 2 спектаклей)	%	Больше – лучше	100	25
3	Проведение интермедий (не менее 30 в год)	%	Отсутствие отклонений	100	25
4	В учреждении утвержден план по обучению и повышению квалификации персонала	%	Отсутствие отклонений	100	10
5	Количество публикаций в СМИ, сети интернет (не менее 3 в месяц)	шт.	Больше – лучше	100	15
	ИТОГО:				100

11. Информационное обеспечение деятельности учреждения, предоставляющего Услугу.

Театр обязан довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- опубликования информации о Театре, предоставляющем Услугу, на официальном сайте Администрации городского округа Саранск;
- информационных стендов, размещаемых в Театре;
- тематических публикаций, радио- и телепередач.

В Театре должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения о бесплатных и платных услугах, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает оказание качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности Театра, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

12. Контроль качества предоставления Услуги.

Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуги, описываемых в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Театра осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем Театра и его заместителями и подразделяется:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

- контроль спектакля, интермедии (анализ и оценка проведенного спектакля, интермедии);
- итоговый контроль (анализ деятельности Театра по результатам отчетного года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Театра с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в нарушении требований настоящего Стандарта).

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Театра и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

Осуществление внешнего контроля за деятельностью Театра по предоставлению Услуги в части соблюдения требований к качеству осуществляется Управлением культуры Департамента по социальной политике Администрации городского округа Саранск посредством:

- проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;
- анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Управление культуры Департамента по социальной политике Администрации городского округа Саранск, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги отзывов и предложений Театра на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением культуры городского округа Саранск ежеквартально, внеплановые – по факту поступления жалоб на качество предоставляемой Услуги.

Для оценки качества Услуги Управление культуры Департамента по социальной политике Администрации городского округа Саранск использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния Театра;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление Услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего Услуги, основных показателей деятельности Театра за отчетный период и другие;
- экспертный – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности Услуги, оценка результатов опроса;
- социологический – опрос или интервьюирование потребителей Услуги, оценка результатов опроса.

Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта потребителями Услуги могут направляться как непосредственно в Театр, так и в Управление культуры Департамента по социальной политике Администрации городского округа Саранск.

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

Жалобы на предоставление Услуги с нарушением требований настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Театра или начальником Управления культуры Департамента по социальной политике Администрации городского округа Саранск в 30-дневный срок, а их заявителю подготовлен и дан ответ о принятых мерах в письменной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю организации применяются меры дисциплинарного, административного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Руководители немunicipальных организаций несут ответственность за ненадлежащее исполнение Услуги согласно условиям муниципального контракта, заключенного в соответствии с действующим законодательством.

13. Ответственность за качество предоставления Услуги.

Работа Театра должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества предоставления Услуги.

Руководитель Театра несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя в Театре должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя Театра и ведущих специалистов.

Руководитель Театра обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Театра;
- четко определить полномочия, ответственность и обеспечить взаимодействие всего персонала Театра и контроль качества предоставляемой Услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуги.

РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «ФОРМИРОВАНИЕ, УЧЕТ, ИЗУЧЕНИЕ, ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФИЗИЧЕСКОГО СОХРАНЕНИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ»

Приложение № 63
к приказу Министерства
культуры Омской области
от 15 июня 2015 года № 48

1. Цели выполнения государственной работы

Создание базовых условий для комплектования, сохранения, обеспечения безопасности, хранения, научного изучения и эффективного учета Музейного фонда Российской Федерации.

2. Категории потребителей государственной работы

В интересах общества.

3. Основные показатели, характеризующие качество выполнения государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Реставрация музейных ценностей и музейных коллекций	В соответствии с бюджетным финансированием ежегодно осуществляется реставрация музейных ценностей и музейных коллекций
Публикация научных каталогов	Учреждением осуществляется публикация научных каталогов по различным разделам коллекции
Составление электронного каталога	Ежегодно обеспечивается внесение в электронный каталог музейных предметов, как ранее не учтенных, так и вновь поступивших
Передача сведений в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации	Регулярно, не менее одного раза в год, передаются сведения в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации
Организация сверок коллекций	В учреждении имеется утвержденный график сверок коллекций. Результаты сверок коллекций утверждаются экспертной фондово-закупочной комиссией

4. Правовые основы выполнения государственной работы

- 1) Основы законодательства Российской Федерации о культуре;
- 2) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 3) Указ президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики»;
- 4) Закон Омской области от 24 сентября 2013 года № 1571-ОЗ «О полномочиях органов государственной власти Омской области в сфере музейного дела»;
- 5) Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- 6) Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- 7) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 18 января 2007 года № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук».

5. Действия по выполнению государственной работы

- 1) формирование, хранение и пополнение музейных фондов;
- 2) организация археологических и других научных экспедиций с целью пополнения

Музейных фондов;	Значение, иная характеристика параметра
3) реализация комплекса мероприятий по обеспечению сохранности музейных фондов и музейных коллекций;	В соответствии с бюджетным финансированием ежегодно осуществляется реставрация музейных ценностей и музейных коллекций
4) реставрация музейных предметов;	
5) организация учета музейных фондов;	является публикация научных каталогов по различным
6) проведение инвентаризации музейных предметов и музейных коллекций;	параметры музейных предметов и музейных коллекций;
7) внедрение современных технологий в музейно-каталоговую деятельность музея, систем учета музейных предметов и музейных коллекций;	Ежегодно осуществляется публикация научных каталогов по различным параметрам музейных предметов и музейных коллекций;
8) организация работ по изучению и каталогизации предметов музейного фонда.	Регулярно, не менее одного раза в год, передается сведения в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации
6. Требования к материально-техническому обеспечению	выполнения государственной работы
Организация сверок коллекций	В учреждении имеется утвержденный график сверок коллекций. Результаты сверок коллекций утверждаются экспертной фондово-закупочной комиссией

7. Требования к законности и безопасности
выполнения государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Реставрация музейных ценностей и музейных коллекций	В соответствии с бюджетным финансированием ежегодно осуществляется реставрация музейных ценностей и музейных коллекций
Публикация научных каталогов	Учреждением осуществляется публикация научных каталогов по различным разделам коллекции
Составление электронного каталога	Ежегодно обеспечивается внесение в электронный каталог музейных предметов, как ранее не учтенных, так и вновь поступивших
Передача сведений в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации	Регулярно, не менее одного раза в год, передаются сведения в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации
Организация сверок коллекций	В учреждении имеется утвержденный график сверок коллекций. Результаты сверок коллекций утверждаются экспертной фондово-закупочной комиссией

8. Требования, обеспечивающие доступность
государственной работы для потребителей

9. Особые требования к организации работы государственного учреждения Омской области, осуществляющего выполнение государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Реставрация музейных ценностей и музейных коллекций	В соответствии с бюджетным финансированием ежегодно осуществляется реставрация музейных ценностей и музейных коллекций
Публикация научных каталогов	Учреждением осуществляется публикация научных каталогов по различным разделам коллекции
Составление электронного каталога	Ежегодно обеспечивается внесение в электронный каталог музейных предметов, как ранее не учтенных, так и вновь поступивших
Передача сведений в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации	Регулярно, не менее одного раза в год, передаются сведения в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации
Организация сверок коллекций	В учреждении имеется утвержденный график сверок коллекций. Результаты сверок коллекций утверждаются экспертной фондово-закупочной комиссией

10. Требования к кадровому обеспечению выполнения государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Кадровый состав	Штатная и фактическая численность работников учреждения обеспечивает выполнение настоящего стандарта. В штате музея имеется не менее одного специалиста-реставратора или сотрудника, имеющего допуск к проведению первичной реставрации
Образовательный уровень специалистов	Не менее 70 процентов от общего числа специалистов учреждения имеют высшее образование
Переподготовка и повышение квалификации кадров	Не реже одного раза в 5 лет специалисты учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации

11. Требования к информационному обеспечению потребителей государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация, размещаемая в общественных местах	В общественных местах размещается следующая информация: – наименование учреждения; – адрес, номера телефонов и маршруты проезда к учреждению; – режим работы учреждения
Информация, размещаемая у входа в учреждение	У входа в учреждение размещается следующая информация: – наименование учреждения; – режим работы учреждения

Информация, размещаемая на интернет-сайте учреждения	На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация об учреждении: – наименование учреждения; – адрес, номера телефонов и маршруты проезда к учреждению; – режим работы учреждения; – о составе музейных коллекций; – о возможностях, правилах и условиях работы с музейными коллекциями; – перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги)
Информация о музейных предметах и коллекциях, размещаемая на сайте музея в сети Интернет	На сайте учреждения в сети Интернет размещается следующая информация: – о хранящихся в музее основных коллекциях с их описанием; – цифровые изображения и описания наиболее значимых музейных предметов. Информация должна быть обновлена не реже одного раза в год

12. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности выполнения государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обращения граждан в электронной форме	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственных услуг	В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг
Опросы и письменные обращения потребителей государственной услуги, размещаемые на интернет-сайте учреждения	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на интернет-сайт. На интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями

**РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ
ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ В СТАЦИОНАРНЫХ УСЛОВИЯХ»**

Приложение № 64
к приказу Министерства
культуры Омской области
от 15 июня 2015 г. № 48

1. Цели оказания государственной услуги

Создание возможностей для доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся в государственных музеях Омской области.

2. Категории потребителей государственной услуги

Физические лица.

**3. Основные показатели, характеризующие качество
оказания государственной услуги**

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Доля ежегодно представляемых зрителю (во всех формах) музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда, процентов	$\frac{МФ_з}{МФ_{общ}} \times 100$, где: МФ _з – число предметов основного фонда, представленных зрителю в отчетном году; МФ _{общ} – общее число предметов основного фонда на конец отчетного года	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея», годовой отчет учреждения по исполнению государственного задания
Число опубликованных изданий (научных, научно-популярных, справочных), связанных с тематикой работы музея, в том числе на электронных носителях, единиц	Абсолютная величина	Годовой отчет учреждения по исполнению государственного задания
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг, процентов	$\frac{(O_x + O_d)}{2 \times O} \times 100$, где: O _x – число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством предоставления услуг, человек; O _d – число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством работы, человек; O – общее число опрошенных посетителей, человек	Данные анкетных опросов потребителей услуг

4. Правовые основы оказания государственной услуги

- 1) Основы законодательства Российской Федерации о культуре;
- 2) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 3) Указ Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики»;
- 4) Закон Омской области от 24 сентября 2013 года № 1571-ОЗ «О полномочиях органов государственной власти Омской области в сфере музейного дела»;
- 5) Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации».

5. Действия по оказанию государственной услуги

- 1) организация публичного показа музейных предметов и музейных коллекций;
- 2) воспроизведение музейных предметов и музейных коллекций в печатных изданиях;
- 3) представление музейных предметов и музейных коллекций на электронных и других видах носителей;
- 4) организация просветительской и образовательной деятельности.

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Здание, в котором размещается учреждение	Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения. Состояние здания, в котором располагается учреждение (включая хранилище), не является аварийным. Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления. Лестницы при входе в здание учреждения оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы)
Состав помещений учреждения	Состав помещений учреждения для оказания услуги по публичному представлению музейных предметов и музейных коллекций включает: – экспозиционно-выставочные помещения; – лекционный зал; – служебные помещения; – гардероб для верхней одежды посетителей; – место для продажи сувенирной продукции; – санузел для посетителей, снабженный необходимыми гигиеническими средствами
Температурно-влажностный режим	Экспозиционно-выставочные помещения и помещения для хранения фондов оснащены оборудованием, обеспечивающим поддержание нормативного температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 +/- 2 градуса Цельсия, относительная влажность воздуха – 53 процента)

Информатизация и компьютеризация	Рабочие места для сотрудников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями). У учреждения имеется электронная почта, интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме
----------------------------------	---

7. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка доступных для посетителей помещений учреждения производится каждый рабочий день
Общественная безопасность	Учреждение оборудовано системами видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции, металлодетекторами. В учреждении организована круглосуточная охрана
Пожарная безопасность	Помещения учреждения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения. Из каждого выставочного зала учреждения имеется не менее двух эвакуационных выходов. Разработан план эвакуации экспонатов и других ценностей в случае пожара. При входе в учреждение устроено дежурное помещение пожарной охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений. В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения

8. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	Работа учреждения обеспечивается в течение не менее чем 6 дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье. Продолжительность рабочего дня учреждения составляет не менее 8 часов
Информация о работе учреждения	Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 11 настоящего стандарта

9. Особые требования к организации работы государственного учреждения Омской области, осуществляющего оказание государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Публикация научных изданий: сборников научных статей, монографий, каталогов	Учреждением осуществляется публикация научных изданий по различным разделам коллекции
Ведение электронного каталога	Ежегодно обеспечивается внесение сведений о музейных предметах в электронный каталог, Государственный каталог музейного фонда Российской Федерации
Лекционная работа	В учреждении проводятся лекции и семинары

10. Требования к кадровому обеспечению оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Кадровый состав	Штатная и фактическая численность работников учреждения обеспечивает выполнение настоящего стандарта. Сотрудники учреждения, работающие с посетителями, имеют подготовку, необходимую и достаточную для проведения экскурсий по музею
Образовательный уровень специалистов	Не менее 90 процентов от общего числа специалистов учреждения имеют высшее образование. В учреждении работают сотрудники, владеющие устным английским языком на уровне, позволяющем предоставлять услуги иностранным гражданам (в том числе по проведению экскурсий)
Переподготовка и повышение квалификации кадров	Не реже одного раза в 5 лет специалисты учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации

11. Требования к информационному обеспечению потребителей государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация, размещаемая в общественных местах	В общественных местах размещается следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> – наименование учреждения; – адрес, номера телефонов и маршруты проезда к учреждению; – режим работы учреждения; – о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и времени проведения); – о возможностях заказа экскурсий
Информация, размещаемая у входа в учреждение	У входа в учреждение размещается следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> – наименование учреждения; – режим работы учреждения; – о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и периода проведения)
Информация, размещаемая в помещениях учреждения	В помещениях учреждения размещается следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> – о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и периода проведения); – режим работы учреждения, гардероба; – перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги); – номера телефонов учреждения; – о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения

Информация, размещаемая на интернет-сайте учреждения	<p>На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация об учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> – наименование учреждения; – адрес, номера телефонов и маршруты проезда к учреждению; – режим работы учреждения; – о проводимых и планируемых выставках, лекциях, семинарах (с указанием наименования и периода проведения); – о возможностях заказа экскурсий; – перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги). <p>Информация, размещаемая на интернет-сайте учреждения о проводимом мероприятии:</p> <ul style="list-style-type: none"> – название планируемой выставки, фестиваля, конкурса или другого творческого проекта; – краткое описание мероприятия; – анонс мероприятия (с указанием места, времени, условий посещения); – категории посетителей мероприятия (возрастная, профессиональная и т.д.); – стоимость посещения мероприятия; – дополнительные характеристики мероприятия, важные для потенциальных участников (посетителей). <p>Информация должна быть размещена (обновлена) в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений</p>
Информация об административном персонале	Работники учреждения, непосредственно взаимодействующие с посетителями, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества

12. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга почетных посетителей	В учреждении в удобном для обозрения месте располагается книга почетных посетителей, куда посетителям по их желанию предоставляется возможность внести запись
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обращения граждан в электронной форме	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственных услуг	В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг
Опросы и письменные обращения потребителей государственной услуги, размещаемые на интернет-сайте учреждения	<p>В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на интернет-сайт.</p> <p>На интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями</p>

**РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ
ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ ВНЕ СТАЦИОНАРА**

Приложение № 65
к приказу Министерства
культуры Омской области
от 15 июня 2015 г. № 48

1. Цели оказания государственной услуги

Обеспечение возможности ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, хранящимися в государственных музеях Омской области, для населения Омской области путем организации выставок вне государственных музеев Омской области.

2. Категории потребителей государственной услуги

Физические лица.

**3. Основные показатели, характеризующие качество
оказания государственной услуги**

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Число музейных предметов, экспонируемых вне музея, единиц	Абсолютная величина	Годовой отчет учреждения по исполнению государственного задания
Число выставок вне музея, единиц	Абсолютная величина	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея», годовой отчет учреждения по исполнению государственного задания

4. Правовые основы оказания государственной услуги

- 1) Основы законодательства Российской Федерации о культуре;
- 2) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 3) Указ президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики»;
- 4) Закон Омской области от 24 сентября 2013 года № 1571-ОЗ «О полномочиях органов государственной власти Омской области в сфере музейного дела»;
- 5) Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации».

5. Действия по оказанию государственной услуги

- 1) разработка концепций, тематических структур и тематико-экспозиционных планов, сопроводительных текстов и этикетажных выставок для публичного показа музейных предметов и музейных коллекций вне музея;
- 2) подготовка к транспортировке музейных предметов и музейных коллекций для публичного показа вне музея с целью обеспечения их сохранности;
- 3) оформление правовых и учетно-хранительских документов для обеспечений публичного показа предметов и коллекций вне музея;
- 4) разработка PR-акций, сопровождающих выставочную деятельность вне музея.

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Здание, в котором размещается учреждение, принимающее выставку	Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения. Состояние здания, в котором располагается учреждение (включая хранилище), не является аварийным. Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления. Лестницы при входе в здание учреждения оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы)
Состав помещений учреждения	Состав помещений учреждений, обеспечивающих выполнение государственной услуги по публичному показу музейных предметов и коллекций вне стационара: <ul style="list-style-type: none"> – экспозиционно-выставочные помещения; – лекционный зал; – помещения для хранения фондов; – служебные помещения; – гардероб для верхней одежды посетителей; – место для продажи сувенирной продукции; – санузел для посетителей, снабженный необходимыми гигиеническими средствами
Состав помещений учреждения, принимающего выставку	Состав помещений учреждений, обеспечивающих прием выставки государственного музея: <ul style="list-style-type: none"> – экспозиционно-выставочные помещения; – помещения для хранения оборудования для перевозки музейных предметов; – служебные помещения; – гардероб для верхней одежды посетителей; – санузел для посетителей, снабженный необходимыми гигиеническими средствами
Температурно-влажностный режим	Экспозиционно-выставочные помещения и помещения для хранения фондов оснащены оборудованием, обеспечивающим поддержание нормативного температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 +/- 2 градуса Цельсия, относительная влажность воздуха – 53 процента)

7. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Санитарное состояние	Деятельность учреждений, организующих и принимающих выставку, соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка доступных для посетителей помещений учреждения производится каждый рабочий день
Общественная безопасность	Учреждения, организующие и принимающие выставку, оборудованы системами видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции, металлодетекторами
Пожарная безопасность	Помещения учреждений, организующего и принимающего выставку, оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения. Из каждого выставочного зала учреждения имеется не менее двух эвакуационных выходов. Разработан план эвакуации экспонатов и других ценностей в случае пожара. При входе в учреждение устроено дежурное помещение пожарной охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений. В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения

8. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	Работа учреждения, принимающего выставку, обеспечивается в течение не менее чем 6 дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье. Продолжительность рабочего дня учреждения составляет не менее 8 часов
Информация о работе учреждения	Информация о работе учреждения, принимающего выставку, размещается в соответствии с требованиями п. 11 настоящего стандарта
Планирование выставочной деятельности учреждения	В учреждении не реже одного раза в год утверждается план по организации выставочной деятельности вне стационара

9. Особые требования к организации работы государственного учреждения Омской области, осуществляющего оказание государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Обеспечение сохранности музейных предметов, предназначенных к показу вне музея	Подготовка к транспортировке и транспортировка музейных предметов осуществляется в соответствии с требованиями обеспечения их сохранности

Планирование деятельности в рамках осуществления государственной работы	Ежегодно разрабатываются планы выставок, осуществляемых музеем вне стационара
Обеспечение PR-сопровождения	Выставочная деятельность освещается в СМИ через подготовку и распространение пресс-релизов, проведение публичных церемоний открытия, других PR-мероприятий

10. Требования к кадровому обеспечению оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Кадровый состав	Штатная и фактическая численность работников учреждения обеспечивает выполнение настоящего стандарта. Сотрудники учреждения, работающие с информацией для размещения в сети Интернет, имеют подготовку, необходимую и достаточную для выполнения данного вида работы
Образовательный уровень специалистов	Не менее 90 процентов от общего числа специалистов учреждения имеют высшее образование. В учреждении работают сотрудники, владеющие устным английским языком на уровне, позволяющем предоставлять услуги иностранным гражданам (в том числе по проведению экскурсий)
Переподготовка и повышение квалификации кадров	Не реже одного раза в 5 лет специалисты учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации

11. Требования к информационному обеспечению потребителей государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация об учреждении, принимающем выставку, размещаемая в общественных местах	В общественных местах размещается следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> – наименование учреждения; – адрес, номера телефонов и маршруты проезда к учреждению; – режим работы учреждения; – о проводимой выставке, (с указанием наименования и времени проведения); – о возможностях заказа экскурсий; – адрес сайта музея в сети Интернет
Информация, размещаемая у входа в учреждение, принимающее выставку	У входа в учреждение размещается следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> – наименование учреждения; – режим работы учреждения; – о проводимой выставке (с указанием наименования и периода проведения); – адрес сайта музея в сети Интернет

Информация, размещаемая в помещениях учреждения, принимающего выставку	В помещениях учреждения размещается следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> – о проводимой выставке и связанных с ней мероприятиях (с указанием наименования и периода проведения); – режим работы учреждения, гардероба; – стоимость посещения выставки и сопутствующих мероприятий; – номера телефонов учреждения; – о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о выставке
Информация о выставке, размещаемая на сайтах в сети Интернет	На интернет-сайтах учреждений, организующих и принимающих выставку, размещается следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> – наименование и краткая аннотация проводимой выставки; – мероприятиях, связанных с проведением выставки; – стоимость оказания услуг; – период работы выставки; – режим работы учреждения. Информация должна быть размещена за 5 дней до начала работы выставки и обновлена в срок 2 дней со времени ее получения

12. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В учреждениях, организующем и принимающем выставку, имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию.
Письменные обращения граждан	В учреждениях, организующем и принимающем выставку, ведется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обращения граждан в электронной форме	В учреждениях, организующем и принимающем выставку ведется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственных услуг	В учреждении, принимающем выставку, организуются анкетный опрос посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемой услуги
Опросы и письменные обращения потребителей государственной услуги, размещаемые на интернет-сайте учреждения	В учреждениях, организующем и принимающем выставку, организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на интернет-сайт. На интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями

**РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ
ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ УДАЛЕННО ЧЕРЕЗ СЕТЬ
ИНТЕРНЕТ»**

Приложение № 66
к приказу Министерства
культуры Омской области
от 15 июня 2015 г. № 48

1. Цели оказания государственной услуги

Предоставление населению возможности доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, находящимся на хранении в государственных музеях Омской области, через сеть Интернет.

2. Категории потребителей государственной услуги

Физические лица.

**3. Основные показатели, характеризующие качество
оказания государственной услуги**

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Число музейных предметов, доступных в сети Интернет, единиц	Абсолютная величина	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея»
Число выставок, доступных на сайте музея и других ресурсах в сети Интернет, единиц	Абсолютная величина	Годовой отчет учреждения по исполнению государственного задания

4. Правовые основы оказания государственной услуги

- 1) Основы законодательства Российской Федерации о культуре;
- 2) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 3) Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 4) Указ президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики»;
- 5) Закон Омской области от 24 сентября 2013 года № 1571-ОЗ «О полномочиях органов государственной власти Омской области в сфере музейного дела»;

6) Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации».

5. Действия по оказанию государственной услуги

1) Подготовка цифровых копий музейных предметов и музейных коллекций для публичного показа в сети Интернет.

2) Разработка описаний музейных предметов и коллекций для представления в сети Интернет.

3) Размещение цифровых копий и описаний музейных предметов и музейных коллекций в сети Интернет.

4) Создание музейных выставок для публичного показа в сети Интернет.

5) Обеспечение работы музейных сайтов в актуальном режиме.

6) Размещение информации о музейных предметах и коллекциях, выставках на различных ресурсах в сети Интернет.

7) Передача сведений о музейных предметах и коллекциях в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации.

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Требования к технологическим и программным средствам	<p>Технические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – возможность создания, размещения в сети Интернет и корректировки цифровых копий изображений музейных предметов и коллекций и сопровождающих текстовых материалов к ним; – доступ потенциальных пользователей к размещенной на официальном сайте и других ресурсах информации о музейных предметах и коллекциях; – возможность знакомства с информацией без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя информации платы; – доступ к информации без дополнительной регистрации и иных ограничений; – возможность копирования музеем информации на резервный носитель, обеспечивающий ее восстановление; – возможность незамедлительного восстановления информации, модифицированной или уничтоженной вследствие несанкционированного доступа к ней; – осуществление контроля за обеспечением уровня защищенности информации

7. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Общественная безопасность	При размещении информации необходимо руководствоваться принципом равенства пользователей, которое может быть ограничено только возможностями технических средств, которыми он обладает. Размещаемая информация не должна содержать изображений и текстов, запрещенных к показу
Защита информации	Программные средства должны защищать информацию от уничтожения, модификации и блокирования доступа к ней, неправомерного копирования и распространения, а также иных неправомерных действий в отношении нее. Музей должен обеспечить безопасность информации от незаконного копирования и распространения в коммерческих целях. В местах размещения информации должно содержаться требование обязательного указания на музей как на правообладателя копий изображений предметов и коллекций
Защита персональных данных	При размещении информации на официальном сайте и ее обновлении необходимо: – обеспечивать соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных; – соблюдать права и законные интересы лиц, в том числе при размещении информации об авторе предмета и условиях его поступления в музей

8. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	Потребителям государственной услуги обеспечен круглосуточный доступ к информации (за исключением случаев программных и аппаратных сбоев, а также времени, необходимого на проведение плановых технических работ по сервисному обслуживанию web-ресурса)
Качество размещаемой информации	Размещаемая информация должна содержать достоверные и научно обоснованные сведения
Дополнительные возможности потребителей государственной работы	Не менее 10 % информации должны содержать аннотации на иностранном языке (английском). Не менее 10 % информации должно быть предоставлено с учетом возможностей посетителей с ограничениями по зрению. Содержится указание на условия получения необходимой потребителям государственной работы дополнительной информации (получение услуг по знакомству с коллекциями, находящимися как в открытом, так и в закрытом доступе)
Требования к обновлению информации	Сведения о предметах и коллекциях, размещенные музеем в сети Интернет, должны обновляться не реже одного раза в год.

9. Особые требования к организации работы государственного учреждения Омской области, осуществляющего оказание государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Ведение электронного каталога	Ежегодно обеспечивается внесение сведений о музейных предметах в электронный каталог, Государственный каталог музейного фонда Российской Федерации
Информирование о печатных изданиях музея	На сайте учреждения в сети Интернет должна находиться информация об опубликованных справочных, научно-справочных и научных печатных изданиях музея, содержащих сведения о музейных предметах и коллекциях

10. Требования к кадровому обеспечению оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Кадровый состав	Штатная и фактическая численность работников учреждения обеспечивает выполнение настоящего стандарта. Сотрудники учреждения, работающие с информацией для размещения в сети Интернет, имеют подготовку, необходимую и достаточную для выполнения данного вида работы
Образовательный уровень специалистов	Не менее 90 процентов от общего числа специалистов учреждения, работающие с информацией для размещения в сети Интернет, имеют высшее образование.
Переподготовка и повышение квалификации кадров	Не реже одного раза в 5 лет специалисты учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации

11. Требования к информационному обеспечению потребителей государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация, размещаемая в общественных местах	В целях предоставления данной государственной услуги в общественных местах размещается следующая информация: – наименование учреждения; – адрес сайта музея в сети Интернет
Информация, размещаемая у входа в учреждение	У входа в учреждение размещается следующая информация: – наименование учреждения; – адрес сайта музея в сети Интернет

Информация, размещаемая на сайте учреждения в сети Интернет	<p>На сайте учреждения в сети Интернет размещается следующая информация об учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> – краткая история создания учреждения; – состав и структура коллекция; – история формирования и состав наиболее значимых коллекций; – краткие сведения о наиболее значимых музейных предметах и их изображения. <p>Сопроводительные тексты должны содержать следующие минимальные сведения о предметах и коллекциях:</p> <ul style="list-style-type: none"> – автор, наименование – время и место создания, место бытования; – время и история поступления в музей; – размеры, материал, техника создания, сохранность; – краткое описание; – участие в выставках и экспозициях
Информация, размещаемая на других ресурсах в сети Интернет	<p>В целях предоставления данной государственной услуги учреждение может использовать не принадлежащие ему информационные ресурсы, указав при этом следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> – название, фактический адрес учреждения; – название учредителя; – краткие сведения о предметах и коллекциях (состав коллекций, название и краткое описание отдельных музейных предметов); – адрес официального сайта музея в сети Интернет (по согласованию с собственником ресурса, на котором размещается информация)

12. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан, связанных с предоставлением данной услуги, и подготовка в месячный срок ответов на них
Обращения граждан в электронной форме	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, связанных с предоставлением данной услуги, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственных услуг	В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг
Опросы и письменные обращения потребителей государственной услуги, размещаемые на интернет-сайте учреждения	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на официальном сайте в сети Интернет. На официальном сайте учреждения в сети Интернет обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
«ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЛУБНЫХ ФОРМИРОВАНИЙ
В МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ
УПРАВЛЕНИЮ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ»

Приложение
к постановлению
Администрации города Ставрополя
от 20.06.2013 № 2010

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований» в муниципальных учреждениях культуры, подведомственных управлению культуры администрации города Ставрополя (далее – Стандарт), разработан в соответствии с постановлением администрации города Ставрополя от 01.10.2012 № 3061 «О стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Ставрополя в качестве основных видов деятельности».

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация деятельности клубных формирований» (далее – Услуга), осуществляемую муниципальными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации города Ставрополя (далее – Учреждение). Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.3. Предметом (содержанием) Услуги является организация деятельности клубных формирований (любительские объединения, группы, клубы по интересам, клубные формирования самодеятельного народного творчества, прочие клубные формирования).

1.4. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления.

1.5. Управление культуры администрации города Ставрополя (далее – Управление) осуществляет контроль качества и объема предоставления Услуги.

2. Правовое основание оказания Услуги

Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги:

Конституция Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1;

Федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районах и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 г. № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

Устав муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края, утвержденный решением Ставропольской городской Думы от 25 апреля 2008 г. № 81;

Устав Учреждения.

3. Категории получателей Услуги

Получателями Услуги являются граждане Российской Федерации и иностранные граждане, находящиеся на территории города Ставрополя, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места регистрации, религиозных убеждений. Получатель Услуги имеет право свободного выбора Учреждения в соответствии со своими интересами и потребностями (далее – Получатель).

4. Перечень документов, необходимых для предоставления Услуги

Для получения Услуги не требуется представление документов.

5. Требования к порядку и условиям оказания Услуги

5.1. Учреждение может предоставлять Услуги при соблюдении следующих условий:

- укомплектованности Учреждения квалифицированными кадрами;
- наличия материально-технического обеспечения (помещения, технического оборудования, музыкальных инструментов, художественного оформления, сценических костюмов);

- наличия обслуживающего и технического персонала Учреждения, участвующего в предоставлении Услуги.

5.2. Оказание Услуги осуществляется на бесплатной и платной основах.

5.3. Для получения Услуги на бесплатной основе Получателю необходимо:

- ознакомиться с информацией о существующих в Учреждении клубных формированиях и режиме их работы;

- пройти собеседование с руководителем клубного формирования, которое Получатель желает посещать;

- в случае успешного прохождения собеседования Получателю необходимо предоставить персональные данные (фамилию, имя, отчество, год рождения, место работы (учебы), домашний адрес, телефон) для занесения в журнал учета клубного формирования;

- ознакомиться с расписанием занятий клубного формирования;

- регулярно посещать занятия.

5.4. Для получения Услуги на платной основе Получателю необходимо:

- ознакомиться с информацией о существующих в Учреждении клубных формированиях и режиме их работы;
- пройти собеседование с руководителем клубного формирования, которое Получатель желает посещать;
- в случае успешного прохождения собеседования Получателю необходимо заключить договор на оказание Услуги;
- предоставить персональные данные (фамилию, имя, отчество, год рождения, место работы (учебы), домашний адрес, телефон) для занесения в журнал учета клубного формирования;
- ознакомиться с расписанием занятий клубного формирования;
- регулярно посещать занятия.

5.5. Для получения Услуги, предоставляемой на платной основе, Получатель, не достигший 14 лет, обращается в Учреждение с одним из родителей (законных представителей) для заключения договора.

5.6. Решение о зачислении Получателя в клубное формирование, работающее на платной основе, принимается руководителем Учреждения на основании заключенного договора и в соответствии с положением о клубном формировании.

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

6. Требования к материально-техническому обеспечению Услуги

6.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных помещениях, доступных для населения.

6.2. Помещения должны соответствовать санитарным и строительным нормам и правилам.

6.3. Здание должно иметь следующие помещения:

- зрительный зал;
- фойе;
- репетиционные помещения для групповых и индивидуальных занятий;
- площади для организации выставок;
- костюмерные;
- административные и технические помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения.

6.4. Учреждение должно быть технически оснащенным и иметь:

- оргтехнику;
- световое, звукоусилительное оборудование, кино- или видеоаппаратуру;
- аудиотехнику;
- музыкальные инструменты;
- сценические костюмы и обувь.

В зависимости от специфики и направления деятельности клубного формирования перечень типовой специализированной техники, оборудования различен.

6.5. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

6.6. Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии.

6.7. Неисправное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

7. Требования к безопасности оказания Услуги

7.1. Оказание Услуги проводится при наличии следующих документов, регламентирующих деятельность Учреждения:

- устава Учреждения;
- штатного расписания Учреждения;
- правил внутреннего трудового распорядка;
- руководства, правил, инструкций, методик, положений, регламентирующих процесс предоставления Услуги и определяющих методы (способы) их предоставления и контроля;
- распорядительных документов Учреждения по вопросам организации и обеспечения деятельности (приказы и распоряжения руководителя Учреждения).

7.2. Условия предоставления Услуги должны быть безопасны для жизни, здоровья, имущества Получателей и окружающей среды.

7.3. Помещения должны отвечать требованиям правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество Услуги.

7.4. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

7.5. Должен быть обеспечен свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб к Учреждению.

8. Требования, обеспечивающие доступность Услуги

8.1. Предоставление Услуги может производиться в любой день недели.

8.2. Режим работы Учреждения закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка.

8.3. Учреждение начинает работу не ранее 09 час. 00 мин. и заканчивает не позднее 22 час. 00 мин.

8.4. Информацию о наименовании Учреждения, юридическом адресе и графике работы Учреждения Получатели могут получить посредством:

- официального сайта Учреждения в сети Интернет;
- информационной таблички (вывески), размещенной в Учреждении;
- телефонного обращения в Учреждение.

8.5. Занятия во всех клубных формированиях проводятся не реже двух раз в неделю.

8.6. Рекомендуемая наполняемость участниками клубных формирований:

Профиль клубного формирования	Продолжительность занятия	Число занятий в неделю	Количество участников на 1 группу (подгруппу)
Театральный	1 час. 30 мин.	3	10–15
Цирковой	1 час. 30 мин.	3	10–15
Академический хор	1 час. 30 мин.	3	15–20
Студия изобразительного и декоративно-прикладного искусства	1 час. 30 мин.	3	5–10
Хор ветеранов	1 час. 30 мин.	3	10–15
Хор народной песни	1 час. 30 мин.	3	15–20
Ансамбль народной песни	1 час. 30 мин.	3	Не менее 12
Фольклорный коллектив	1 час. 30 мин.	3	Не менее 10
Ансамбль песни и танца	1 час. 30 мин.	3	20–30
Вокальный коллектив, ансамбль, ансамбль солистов (смешанный состав)	1 час. 30 мин. (групповые), 45 мин. (индивидуальные)	3	6–10
Вокально-инструментальный ансамбль, рок-объединение, эстрадный ансамбль	1 час. 30 мин.	3	6–10
Ансамбль русских народных инструментов	1 час. 30 мин.		6–10
Группа здоровья и туризма	1 час. 30 мин.	2	10–20
Оркестр русских народных, духовых инструментов	1 час. 30 мин.	3	16–20
Объединения кино- и фотолюбителей	1 час. 30 мин.	3	5–10
Вокально-хореографический коллектив	1 час. 30 мин.	3	10–20
Любительские объединения, клубы по интересам	1 час. 30 мин.	2	15–30
Хореографический коллектив	45 мин. (дошкольники)	3	Не менее 8
	1 час. 30 мин. (другие группы)		16–20

9. Требования к уровню кадрового обеспечения Учреждения

9.1. Учреждение должно располагать необходимым числом сотрудников в соответствии со штатным расписанием. Штатное расписание Учреждения утверждается руководителем Учреждения в пределах имеющегося фонда оплаты труда по согласованию с руководителем Управления.

9.2. Предоставление Услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административный (руководитель Учреждения, заместители по направлениям, главный бухгалтер, бухгалтер);
- творческий (режиссер, методист, художественный руководитель, концертмейстер, хормейстер, балетмейстер, художник);

- технический (светорежиссер, звукорежиссер, светотехники, киномеханики);
- обслуживающий персонал (электрик, сторож, гардеробщик, вахтер, уборщик помещений, дворник, рабочий, водитель).

9.3. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

9.4. У всех сотрудников должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

9.5. При предоставлении Услуги сотрудники Учреждения должны проявлять к Получателям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

10. Требования к информационному обеспечению Получателей при обращении за получением Услуги и в ходе ее оказания

10.1. Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна быть доступна населению города Ставрополя.

10.2. Учреждение обязано довести до сведения Получателей свое наименование и местонахождение. Информирование граждан о предоставляемой услуге осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации, на отраслевом разделе «Культура» официального сайта администрации города Ставрополя в сети Интернет;

- размещения информации на сайте Учреждения;
- информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в Учреждении в доступном для Получателя месте;
- тематических публикаций в печати;
- радио- и телепередач.

Получатели вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об услуге.

10.3. В состав информации об услуге в обязательном порядке должны быть включены:

- характеристика услуги, область ее предоставления;
- настоящий Стандарт, требованиям которого должна соответствовать услуга;
- правила поведения Получателей в Учреждении;
- перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;
- перечень вышестоящих органов, контролирующих деятельность Учреждения;
- почтовый адрес, в том числе адрес, номера телефонов, электронной почты Учреждения, Управления;
- режим работы Учреждения;
- необходимая оперативная информация о предоставлении услуги.

10.4. Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

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

11. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги

11.1. В предоставлении Услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- отсутствие бюджетных средств, направленных на выполнение Услуги;
- осуществление процедуры реорганизации или ликвидации Учреждения;
- проведение ремонтных работ в Учреждении.

11.2. Отказ в предоставлении Услуги по иным основаниям не допускается.

12. Описание результата предоставления Услуги

12.1. Основными результатами предоставления Услуги являются:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;
- результативность предоставления Услуги по оценке соответствия Стандарту.

12.2. Качественное предоставление Услуги характеризуется:

- наличием и состоянием документов, в соответствии с которым функционирует Учреждение;
- условиями размещения Учреждения и его материально-технической оснащённостью;
- укомплектованностью Учреждения специалистами;
- наличием внутренней и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения.

13. Основные показатели качества предоставления Услуги

№	Показатели качества Услуги	Значение показателя (единицы измерения)
1	Наполняемость клубных формирований	100 процентов
2	Количество клубных формирований, принявших участие в конкурсах и фестивалях	Не менее 20 процентов
3	Количество специалистов с высшим и средним специальным образованием	Не менее 50 процентов от общего числа специалистов
4	Наличие клубных формирований самодеятельного народного творчества, имеющих звание «народный»	Не менее одного

14. Порядок контроля за оказанием Услуги

14.1. Контроль за оказанием Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

14.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений по направлениям работы:

- плановый (тематический, комплексный, фронтальный);

– оперативный (по выявленным проблемным фактам, жалобам, касающимся качества предоставления Услуги).

14.3. Внешний контроль осуществляется Управлением посредством:

- проведения мониторинга основных показателей в течение года;
- анализа обращений и жалоб граждан и проведения служебных расследований;
- проведения контрольных мероприятий не реже одного раза в год, но не чаще трех раз в год.

14.4. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности Учреждения требованиям Стандарта.

14.5. По результатам проверки Управление:

- готовит акт проверки Учреждения;
- обеспечивает применение мер ответственности к руководителю Учреждения и сотрудникам, оказывающим Услугу и допустившим нарушение требований Стандарта.

Руководитель Учреждения, предоставляющего Услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

15. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта качества Услуги

15.1. Получатели имеют право обжаловать действия (бездействие) сотрудников, оказывающих Услугу, в досудебном и судебном порядке.

15.2. Жалоба в Учреждение или Управление подается в письменной форме на бумажном носителе или по электронной почте.

15.3. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, рассматриваются в Управлении.

15.4. Жалоба может быть направлена по почте, по электронной почте или может быть принята при личном приеме заявителя.

15.5. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, предоставляющего Услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица, участвующего в предоставлении Услуги, или руководителя Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, номер контактного телефона, почтовый адрес, адрес электронной почты (при наличии);

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц Учреждения, предоставляющего Услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц Учреждения, предоставляющего Услугу.

15.6. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

15.7. При поступлении жалобы срок рассмотрения жалобы не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня регистрации такого обращения, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в предоставлении Услуги – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

15.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

16. Информация о предоставлении Услуги за плату или бесплатно

16.1. Предоставление Услуги за счет средств бюджета города Ставрополя производится бесплатно.

16.2. Учреждение может оказывать Услугу платно в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ставропольского края и муниципальными правовыми актами города Ставрополя.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНОГО, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕК РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН»

Утвержден
Постановлением
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 17 мая 2013 г. № 327

I. Категории (в том числе льготные) получателей государственной услуги

Получателями государственной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек Республики Татарстан» (далее – государственная услуга) являются физические лица вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации, а также юридические лица (далее – получатели государственной услуги).

II. Правовое основание оказания государственной услуги

Оказание государственной услуги регламентируется следующими нормативными правовыми актами, методическими, инструктивными и учредительными документами:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (в ред. Постановления КМ РТ от 15.09.2015 № 679);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 октября 1999 г. № 1683-р (в ред. Постановления КМ РТ от 15.09.2015 № 679);

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии» (в ред. Постановления КМ РТ от 15.09.2015 № 679);

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда» (в ред. Постановления КМ РТ от 15.09.2015 № 679);

Постановление Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 19.04.2001 № 182-ст «Об утверждении межгосударственного стандарта ГОСТ 7.20-2000 «СИБИД. Библиотечная статистика»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» (абзац введен Постановлением КМ РТ от 15.09.2015 № 679);

Конституция Республики Татарстан;

Закон Республики Татарстан от 8 июля 1992 года № 1560-ХП «О государственных языках Республики Татарстан и других языках в Республике Татарстан»;

Закон Республики Татарстан от 3 июля 1998 года № 1705 «О культуре»;

Закон Республики Татарстан от 21 октября 1998 года № 1818 «О библиотеках и библиотечном деле в Республике Татарстан»;

Закон Республики Татарстан от 18 января 2005 года № 5-ЗРТ «Об обязательном экземпляре документов Республики Татарстан»;

Закон Республики Татарстан от 13 ноября 2007 года № 58-ЗРТ «Об информационных системах и информатизации Республики Татарстан»;

Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.12.1999 № 813 «О реализации Закона Республики Татарстан «О библиотеках и библиотечном деле»;

Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг Республики Татарстан»;

Устав учреждения, оказывающего государственную услугу, утвержденный локальным актом;

Локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения, оказывающего государственную услугу, утвержденные в установленном порядке.

III. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги

№ п/п	Наименование документа	Организация, осуществляющая выдачу документа	Срок действия документа со дня его выдачи
1	2	3	4
1. Первичное (разовое) посещение или перерегистрация:			
1.1. Для получателей, достигших 14 лет:			
Документ, удостоверяющий личность гражданина:			
а)	паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации)	территориальные органы Федеральной миграционной службы России и их структурные подразделения	бессрочно
б)	паспорт иностранного гражданина (национальный паспорт или национальный заграничный паспорт) либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (для иностранных граждан)	уполномоченный орган иностранного государства	определяется законодательством иностранного государства
в)	удостоверение личности, содержащее фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, с указанием срока действия документа (в случае отсутствия паспорта)	соответствующее учреждение (организация)	определяется учреждением (организацией), выдавшим удостоверение, но не менее трех лет
г)	документ, подтверждающий невозможность получателя читать обычный текст (для пользователей Республиканской специальной библиотеки для слепых и слабовидящих)	учреждение здравоохранения	определяется учреждением здравоохранения

1.2. Для получателей, не достигших 14 лет:			
Документ, удостоверяющий личность родителя или законного представителя:			
а)	паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации)	территориальные органы Федеральной миграционной службы России и их структурные подразделения	бессрочно
б)	паспорт иностранного гражданина (национальный паспорт или национальный заграничный паспорт) либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (для иностранных граждан)	уполномоченный орган иностранного государства	определяется законодательством иностранного государства
в)	удостоверение личности, содержащее фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, с указанием срока действия документа (в случае отсутствия паспорта)	соответствующее учреждение (организация)	определяется учреждением (организацией), выдавшим удостоверение, но не менее трех лет
г)	документ, подтверждающий невозможность получателя читать обычный текст (для пользователей Республиканской специальной библиотеки для слепых и слабовидящих)	учреждение здравоохранения	определяется учреждением здравоохранения
1.3. Для юридических лиц:			
а)	договор, заключенный между юридическим лицом и библиотекой, на обслуживание юридического лица		определяется договором, но не более трех лет
б)	доверенность на представление интересов юридического лица	соответствующее юридическое лицо	определяется юридическим лицом, но не более трех лет
в) документ, удостоверяющий личность лица, представляющего интересы лица:			
	паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного гражданина (национальный паспорт или национальный заграничный паспорт) либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (для иностранных граждан)	территориальные органы Федеральной миграционной службы России и их структурные подразделения (уполномоченный орган иностранного государства)	бессрочно; в отношении иностранных граждан определяется законодательством иностранного государства

	удостоверение личности, содержащее фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, с указанием срока действия документа (в случае отсутствия паспорта)	соответствующее учреждение (организация)	определяется учреждением (организацией), выдавшим удостоверение, но не менее трех лет
2. Последующие посещения			
2.1.	Читательский билет	государственная библиотека, в отношении которой функции и полномочия учредителя осуществляет орган государственной власти Республики Татарстан	определяется при выдаче документа, но не менее трех лет

IV. Требования к порядку и условиям оказания государственной услуги

4.1. Государственная услуга предоставляется в целях реализации права человека, общественных объединений, народов и этнических общностей на свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры, а также на культурную, научную и образовательную деятельность.

4.2. Государственная услуга предоставляется государственными библиотеками, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляют органы государственной власти Республики Татарстан (далее – библиотека).

4.3. Государственная услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- стационарная форма обслуживания (все виды услуг библиотеки, оказываемых получателю в здании библиотеки);
- внестационарная, в том числе заочная, форма обслуживания (доставка получателю документов и оказание иных услуг библиотеки по месту жительства, работы, учебы);
- дистанционное обслуживание (обслуживание получателя в удаленном доступе с использованием информационно-коммуникационных технологий).

4.4. Библиотека должна иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей государственной услуги и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

4.5. Для оказания государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- предоставление получателям государственной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда в соответствии с правилами пользования библиотекой;
- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек в соответствии с правилами пользования библиотекой;

– организация и проведение тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей государственной услуги.

4.6. Все получатели государственной услуги имеют право свободного выбора библиотеки в соответствии со своими потребностями и интересами.

4.7. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, определен в разделе III настоящего Стандарта.

4.8. Библиотечное обслуживание получателей государственной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу ограниченных физических возможностей, должно обеспечиваться через заочные или внестационарные формы обслуживания.

4.9. Государственная услуга предоставляется получателю государственной услуги в сроки, не превышающие межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках.

4.10. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда (абонемент) производится на срок не менее 15 и не более 30 календарных дней.

4.11. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале, а также предоставление других услуг производятся в течение рабочего дня библиотеки.

4.12. Получатели государственной услуги несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и правилами пользования библиотекой или компенсируют ущерб в следующем порядке:

– при нарушении срока возврата документов, взятых во временное пользование, обязаны возместить пени в соответствии с правилами пользования библиотекой или лишаются права пользования библиотекой на срок, устанавливаемый администрацией библиотеки;

– при утере или порче документа из библиотечного фонда обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов), при невозможности замены – возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;

– за утрату произведений печати и иных материалов из библиотечного фонда, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов получателями, не достигшими 14 лет, ответственность несут родители или их законные представители.

V. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги

5.1. Требования к помещениям библиотек, в которых оказывается государственная услуга.

5.1.1. Размеры помещений библиотек должны отвечать следующим требованиям:

а) площадь читательской зоны:

– в общих читальных залах и залах новых поступлений – 2,4 кв. метра на 1 читательское место;

– в читальных залах специализированных отделов – 2,7 кв. метра на 1 читательское место;

- в читальных залах периодики, чтения микроформ, отдела искусств – 3 кв. метра на 1 читательское место;
- в читальном зале с автоматизированными пользовательскими местами – не менее 6 кв. метров площади на 1 читательское место при высоте потолков не менее 4 метров;
- б) кафедра выдачи и приема литературы – 5 кв. метров на 1 кафедру;
- в) каталоги и картотеки – 3,5 кв. метра на 1 каталожный шкаф;
- г) места для просмотра литературы в открытых фондах – 1,5 кв. метра на 1 читательское место;
- д) фонды открытого доступа на абонементе и в читальном зале – 5–10 кв. метров на 1000 единиц хранения;
- е) площадь циркуляции пользователей в зоне справочной службы (места «быстрой справки») может составлять 10 кв. метров на 1000 томов, в крупных библиотеках – 2,5 кв. метра на одного человека;
- ж) для размещения выставок площадь одного из основных подразделений библиотеки (например, абонемента или читального зала) требует увеличения до 10 процентов;
- з) для проведения культурно-массовых мероприятий необходимо иметь отдельное помещение площадью не менее 25 кв. метров (или 0,7 кв. метра на 1 место);
- и) площадь гардероба – из расчета 0,08 кв. метра на 1 крючок консольной вешалки.

5.1.2. Размеры помещений, предназначенных для обслуживания детей, включают показатели размещения служб выдачи материалов, индивидуальной работы (просмотра, прослушивания), коллективных форм работы. Для детских мероприятий необходимо отдельное помещение из расчета 1,5 кв. метра на 1 читательское место. Помещение, предназначенное для творческой деятельности детей, может вмещать одновременно от 30 до 100 детей и требует увеличения площади до 3 кв. метров на 1 читательское место. Оборудование детской библиотеки должно соответствовать возрастным особенностям получателей государственной услуги.

5.1.3. Площадь служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но должна составлять не менее 20 процентов площади читательской зоны. Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь как между собой, так и с подразделениями обслуживания получателей государственной услуги. Площади основных производственных участков определяются в соответствии с их назначением и установленными нормативами.

5.1.4. Планировка и размещение подразделений и служб библиотеки должны обеспечивать получателям государственной услуги удобство пользования и работы в ней.

Для организации обслуживания получателей государственной услуги библиотека может использовать принцип гибкой планировки помещений, позволяющей варьировать соотношение помещений и площадей с учетом изменения потребностей и библиотечной технологии.

5.1.5. Помещения библиотеки должны обеспечивать свободное передвижение и доступ в нее граждан с ограниченными физическими возможностями.

Помещения специальной библиотеки для слепых и слабовидящих должны иметь достаточную площадь, максимально адаптированную для инвалидов по зрению, оснащенную специальным оборудованием и приспособлениями: пандусы, держатели, уровневые переходы, ограждения и другое.

5.1.6. Библиотека должна быть обеспечена подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, санузел). Туалетные

комнаты для посетителей должны быть отдельными для мужчин и женщин, в них постоянно должны быть урны, туалетная бумага, моющие средства, средства для сушки рук.

5.1.7. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть комфортными, функциональными, надежными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна. Детские библиотеки должны быть оснащены специальной мебелью для детей дошкольного возраста.

5.1.8. Помещения библиотеки должны иметь оптимальное сочетание естественного и искусственного освещения. В библиотечных помещениях исключается применение ламп накаливания.

5.1.9. Помещения библиотеки должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температуры воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрации и т.д.). В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим не менее 18 градусов и не более 25 градусов Цельсия.

5.2. Требования к технической оснащенности библиотеки:

5.2.1. Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства библиотеки включают:

– компьютерную технику для оборудования автоматизированных пользовательских и рабочих мест, в том числе с выходом в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет;

– средства копирования документов из расчета 1 многофункциональное устройство (принтер, сканер, копир) на 2000 пользователей; в специальных библиотеках для слепых и слабовидящих – 1 устройство на 250 пользователей;

– теле-, аудио-, видеоаппаратуру из расчета 1 аудиовизуальный комплекс (видеомагнитофон или DVD-проигрыватель), 1 цветной телевизор и 1 музыкальный центр на 2000 пользователей; в специальных библиотеках для слепых и слабовидящих – 1 комплекс на 250 пользователей;

– презентационную технику;

– приборы для измерения температуры и влажности;

– средства связи;

– средства пожарной и охранной сигнализации;

– транспортные средства.

5.2.2. Библиотека для слепых и слабовидящих обеспечивается специальными средствами адаптации информации в специальный формат.

5.3. Требования к библиотечному фонду:

5.3.1. Библиотека должна обеспечивать доступ к широкому диапазону документов (книги, журналы, газеты) на различных носителях информации.

5.3.2. Библиотека формирует свои фонды по профилю комплектования на основе исторически сложившихся культурных традиций, имеющегося опыта работы

и мониторинга информационных потребностей населения региона путем приобретения, подписки, книгообмена с отечественными и зарубежными библиотеками, получения в дар от научных учреждений, издательств и других организаций, и физических лиц и иными способами, не запрещенными действующим законодательством. Фонд библиотеки обязан отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

5.3.3. Фонд справочных и библиографических изданий должен быть доступен получателям в течение рабочего времени библиотеки, поэтому преимущественно должен использоваться в помещении библиотеки.

5.3.4. Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение указанной категорией граждан документов на специальных носителях информации (книги с рельефно-точечным шрифтом (шрифтом Брайля), плоскочечатные издания, крупношрифтовые издания, «говорящие» книги, аудиокниги, рельефные пособия, тактильные рукодельные издания, издания в цифровом формате и базы данных «говорящих» книг с криптозащитой, а также аудиовизуальные материалы с сурдопереводом или сопровождаемые печатным текстом для глухих и слабослышащих).

5.3.5. Библиотечное обслуживание получателей государственной услуги детского и юношеского возраста должно обеспечивать указанную категорию граждан научно-популярной, справочной литературой и литературой для внеклассного чтения.

5.3.6. Обеспечение сохранности документных фондов библиотеки достигается путем:

- организации учета документного фонда;
- обеспечения нормативного режима хранения;
- проведения комплекса мероприятий по консервации документов;
- осуществления реставрации, переплета и мелкого ремонта документов;
- организации перевода документов на другие носители информации;
- формирования страхового фонда.

5.3.7. Сроки хранения отдельных частей фонда библиотеки зависят от задач библиотеки, существующих потребностей и востребованности со стороны получателей, а также от состояния документов, степени их устарелости или износа. Документы, изъятые по той или иной причине из состава фонда, но еще пригодные к использованию, необходимо предложить другим библиотекам.

5.3.8. Сохранность редких изданий, имеющих в фондах, особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к книжным памятникам, возможность доступа к ним населения должны обеспечиваться путем их своевременного учета в сводных каталогах (реестрах ценных книг), регистрации как части культурного достояния Российской Федерации и Республики Татарстан.

5.4. Администрация библиотеки обязана заботиться о создании удовлетворительных условий труда для работников. В библиотеке рабочие места должны быть оснащены и оборудованы в соответствии с требованиями к состоянию санитарно-гигиенических условий и охраны труда.

VI. Требования к безопасности оказания государственной услуги

6.1. Организации, предоставляющие государственную услугу, должны иметь:

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе;
- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;
- устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6.2. Помещения библиотеки должны соответствовать:

- требованиям пожарной безопасности, утвержденным Федеральным законом от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; требованиям пожарной безопасности, утвержденным Федеральным законом от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»; Постановлению Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»; Правилам противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 г. № 390 «О противопожарном режиме» (в ред. Постановления КМ РТ от 15.09.2015 № 679);
- санитарно-эпидемиологическим нормам, утвержденным федеральным законодательством;
- требованиям безопасности и охраны труда.

6.3. Библиотека должна быть оборудована системой охранно-пожарной сигнализации, в том числе кнопкой экстренного вызова полиции, камерами видеонаблюдения, приборами звукового оповещения, автоматического пожаротушения.

Помещения библиотеки должны быть оснащены системой указателей («запасный выход», «туалеты» и др.).

6.4. В зданиях и помещениях библиотеки проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

6.5. Библиотека не должна устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

6.6. Во время пребывания людей в здании библиотеки двери основных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

6.7. Курить в библиотеке запрещается.

6.8. В зимнее время подходы к библиотеке должны быть очищены от снега и льда.

6.9. Уборка помещений, в том числе доступных для посетителей, должна производиться каждый рабочий день, санузлов – по мере загрязнения.

6.10. Ковры и ковровые дорожки в помещениях библиотеки с массовым пребыванием людей должны быть прочно прикреплены к полу.

6.11. Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

VII. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для получателей

7.1. Все получатели государственной услуги имеют право доступа в библиотеку и право свободного выбора библиотеки в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют получатели государственной услуги, нарушившие правила пользования библиотекой.

7.2. Доступность необходимых документов и информации обеспечивается путем постоянного пополнения фондов. Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, но могут быть получены посредством каналов межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу. Информация о новых поступлениях документов в обязательном порядке доводится до сведения получателей государственной услуги.

7.3. Государственную услугу в любой доступной форме сервисного обслуживания (с использованием специального оборудования, с помощью специально подготовленного персонала, с привлечением волонтеров и т.д.) библиотека предоставляет тем, кто по тем или иным причинам не может посещать ее в обычном режиме: инвалидам, пациентам больниц и специальных лечебных заведений, детям, содержащимся в детских домах, престарелым, беженцам, заключенным и т.д.

7.4. Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю; в летние месяцы (июнь, июль, август) – не менее 5 дней. Библиотеки (за исключением библиотек для детей и специальных библиотек для слепых и слабовидящих) должны открываться для посетителей не позднее 10.00, закрываться не ранее 19.00, библиотеки для детей – открываться не позднее 9.00, закрываться не ранее 17.00, специальные библиотеки для слепых и слабовидящих – открываться для посетителей не позднее 8.00, закрываться не ранее 17.00. Библиотеки должны работать без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.

7.5. В случае изменения расписания работы библиотеки получатели государственной услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

7.6. Сроки предоставления государственной услуги каждому получателю государственной услуги не регламентируются.

VIII. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги

8.1. Библиотека должна быть укомплектована квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала библиотеки регламентируется ее уставом.

8.2. Нормативная потребность в штатных работниках рассчитывается исходя из необходимости обеспечения основных библиотечных процессов и основных показателей деятельности конкретной библиотеки: число читателей, диапазон услуг, количество структурных подразделений, филиалов и нестационарных форм обслуживания, интенсивность посещений на основе межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках. Каждый специалист должен иметь соответствующее

образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

8.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, ответственность за оказываемые услуги.

8.4. Повышение квалификации специалистов и руководящих работников должно проводиться не реже одного раза в пять лет путем обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации и (или) стажировки в учреждениях дополнительного профессионального образования, в высших учебных заведениях и иных организациях, имеющих соответствующую лицензию.

8.5. Специалисты библиотеки проходят аттестацию в установленном законодательством порядке.

8.6. В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется кодексом профессиональной этики.

IX. Требования к информационному обеспечению получателей государственной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания государственной услуги

9.1. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» библиотека обязана довести до сведения потребителей свои наименование, местонахождение (адрес) и режим работы. Способ и порядок предоставления информации определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Информация об оказываемых услугах должна находиться непосредственно при входе в библиотеку (указывается график работы), в помещениях библиотеки, а также должна доводиться до получателя государственной услуги через средства массовой информации и посредством электронного информирования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информация о библиотеке, ее государственной регистрации, наименовании зарегистрировавшего ее органа, объеме государственного задания на очередной финансовый год должна быть размещена на официальном сайте органа государственной власти Республики Татарстан, входящем в состав государственной информационной системы Республики Татарстан «Официальный портал Республики Татарстан» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, утвердившего государственное задание.

9.2. Библиотека обязана своевременно предоставить получателю государственной услуги достоверную информацию о предоставляемых услугах, ознакомить с правилами и условиями пользования указанными услугами. В состав информации должны быть включены:

- перечень услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуг, предоставляемых учреждением;
- сведения о настоящем Стандарте;
- информация о возможности влияния получателей государственной услуги на качество предоставляемых услуг;
- сведения о средствах коммуникации с работниками библиотеки;
- информация о возможности оценки качества государственной услуги получателем государственной услуги;

- правила и условия предоставления государственной услуги;
- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя государственной услуги.

9.3. Информация о деятельности библиотеки, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.

X. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

10.1. В предоставлении доступа к государственной услуге может быть отказано в случаях:

- исключения государственной услуги из перечня государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями, иными юридическими лицами и финансируемых за счет средств бюджета Республики Татарстан, утвержденного Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 24.04.2009 № 271 «О Перечне государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями, иными юридическими лицами и финансируемых за счет средств бюджета Республики Татарстан»;

- ликвидации или реорганизации учреждения, предоставляющего государственную услугу;

- обращения за получением государственной услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения;

- несоблюдения правил пользования библиотекой, в том числе:

- а) непредъявления документов, дающих право на получение государственной услуги;

- б) нарушения сроков возврата документов, взятых во временное пользование;

- в) причинения ущерба библиотеке: утеря, порча документа и имущества;

- г) если получатель государственной услуги находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

10.2. Отказ в предоставлении доступа к государственной услуге по иным основаниям не допускается.

XI. Описание результата предоставления государственной услуги

Результат оказания государственной услуги описывается следующими индикаторами качества предоставления государственной услуги:

№ п/п	Индикаторы качества государственной услуги	Формула расчета	Источник информации	Пороговое значение индикатора	Весовой коэффициент
1	Доля электронных каталогов в общем объеме генерального каталога, %	Количество записей электронного каталога / общий объем записей генерального каталога x 100	Дневник работы	Не менее 17	8

2	Обращаемость библиотечных фондов, раз	Общий объем книговыдач за год/общий объем фонда	Форма статистической отчетности 6-НК	0,45	4
3	Посещаемость, раз	Общее количество посещений в год/количество пользователей	Форма статистической отчетности 6-НК	6	5
4	Посещаемость веб-сайта библиотеки, раз	Общее количество посещений веб-сайта библиотеки в год / количество дней в году	Дневник работы	16	7
5	Число обоснованных жалоб на деятельность библиотеки со стороны получателей государственной услуги, единиц	Абсолютный показатель (определяется на основании анализа жалоб на библиотеку, поступивших в виде обращений и писем граждан (организаций) по почте либо электронной почте, и сведений о принятых по ним мерах)	На основании анализа жалоб на библиотеку	0	9
6	Доля получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством и доступностью государственной услуги, процентов	$\frac{(Ок + Од)}{2 \times О} \times 100,$ где: Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг; Од – число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуг; О – общее число опрошенных	По результатам опросов получателей государственной услуги	Не менее 80	7
(П. 6 введен Постановлением КМ РТ от 06.05.2014 № 300)					

XII. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта государственной услуги (в ред. Постановления КМ РТ от 15.09.2015 № 679)

12.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги, несоблюдение стандарта качества предоставления государственной услуги (далее – жалоба) подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в организацию, предоставляющую государственную услугу. Жалоба на решение, принятое руководителем организации, предоставляющей государственную услугу, подается в вышестоящий орган (учредителю организации, предоставляющей государственную услугу).

12.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта организации, предоставляющей государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

12.3. Жалоба должна отвечать требованиям, установленным законодательством об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

12.4. Жалоба подлежит обязательной регистрации в день поступления и рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица организации, предоставляющей государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

12.5. По результатам рассмотрения жалобы организация, предоставляющая государственную услугу, принимает в соответствии с законодательством об организации предоставления государственных и муниципальных услуг решение и не позднее дня, следующего за днем его принятия, направляет заявителю мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию заявителя – в электронной форме.

12.6. Гражданин (его законный представитель) вправе обжаловать решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением государственной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.7. Личный прием граждан в организации, предоставляющей государственную услугу, проводится ее руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на информационном стенде в помещении организации, предоставляющей государственную услугу, и на официальном сайте организации, предоставляющей государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ЯКУТСК» В ОБЛАСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ПАРКАМИ КУЛЬТУРЫ И ОТДЫХА

Приложение
к постановлению
Окружной администрации г. Якутска
от 20 августа 2010 г. № 134п

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт качества распространяется на муниципальные услуги, предоставляемые муниципальными парками культуры и отдыха городского округа «Город Якутск» согласно реестру муниципальных услуг (далее – Муниципальные услуги).

1.2. Муниципальные услуги объединяют все виды услуг муниципальных культурно-досуговых учреждений согласно «Общероссийскому классификатору услуг населению» ОК 002-93 (ОКУН), утвержденному постановлением Госстандарта РФ от 28.06.1993 № 163, и реестру Муниципальных услуг городского округа «Город Якутск».

1.3. Настоящий стандарт Муниципальных услуг устанавливает основные требования к безопасным, техническим, квалификационным, комфортным условиям оказания

Муниципальных услуг, обеспечивающих гарантированный уровень качества оказываемых муниципальных услуг.

1.4. Настоящий стандарт распространяется также на юридических и физических лиц, индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги посетителям на территории или в помещениях учреждения. Ответственность за соблюдение настоящих стандартов качества услуг юридическими и физическими лицами, индивидуальными предпринимателями на территории или в помещениях учреждения несет руководитель Учреждения.

1.5. Несоблюдение настоящих стандартов является достаточным основанием прекращения или сокращения объема субсидии с местного бюджета.

1.6. Настоящий стандарт является неотъемлемым приложением к Договору об оказании услуг физическим и (или) юридическим лицам муниципальным учреждением, а также к договорам, заключаемым учреждением на оказание услуг посетителям на территории или в помещениях учреждения.

Раздел 2. Понятия и термины, используемые в стандарте

2.1. Муниципальная услуга – услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием органами местного самоуправления городского округа «Город Якутск», бюджетными учреждениями и иными юридическими лицами.

2.2. Стандарт качества предоставления Муниципальной услуги (далее – Стандарт качества) – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя Муниципальной услуги требования к оказанию Муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной Муниципальной услуги.

2.3. Качество предоставления Муниципальной услуги – степень соответствия Муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг для получателей Муниципальных услуг.

2.4. Получатели Муниципальной услуги – физические и юридические лица, имеющие право на получение Муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов. Далее – Получатель и (или) Посетитель.

2.5. Учреждение – учреждение, оказывающее потребителям Муниципальные услуги в рамках муниципального задания.

2.6. Стандарт качества Муниципальных услуг – требования к условиям оказания услуг, технической оснащенности, кадровой обеспеченности, условиям места, времени и сроков оказания услуг Учреждением.

2.7. Место ожидания (касса, регистратура, место оформления Посетителя) – место совершения действий, оформления документов, подтверждающих возникновение гражданско-правовых отношений Учреждения и Получателя Муниципальных услуг.

2.8. «Парк культуры и отдыха» – природный и культурно-просветительский комплекс, который по размерам, размещению в плане населенного пункта и экологическим характеристикам позволяет обеспечивать наилучшие условия для отдыха населения и проведения просветительских, культурно-массовых, физкультурно-оздоровительных мероприятий, организации игр и развлечений.

Раздел 3. Общее описание услуги

3.1. Настоящий Стандарт распространяется на все виды услуг, оказываемых муниципальными кинотеатрами городского округа «Город Якутск», включая:

3.1.1. Услугу «Создание условий для массового отдыха жителей городского округа и обустройство мест массового отдыха населения»;

3.1.2. Услуга «Пользование аттракционами на территории парка культуры и отдыха»;

3.1.3. Услуга «Проведение концертных, культурно-массовых, физкультурно-оздоровительных, спортивных программ»;

3.1.4. Другие виды услуг, предусмотренные в Уставе Учреждения.

3.2. Содержание услуги «Создание условий для массового отдыха жителей городского округа и обустройство мест массового отдыха населения»: Обустройство территории мест стихийного и организованного отдыха населения, парков.

3.3. Содержание услуги «Пользование аттракционами на территории парка культуры и отдыха»: Обеспечение услугами аттракционов, досугово-развлекательных, игровых центров.

3.4. Содержание услуги «Проведение концертных, культурно-массовых, физкультурно-оздоровительных, спортивных программ»: Организация спортивных, досуговых и т.д. мероприятий.

3.5. Содержание других видов услуг, предусмотренных в Уставе Учреждения.

3.6. Муниципальные услуги оказываются на территории городского округа «Город Якутск» всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств.

Раздел 4. Нормативно-правовая база услуги

4.1. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление Муниципальной услуги:

4.1.1. Конституция Российской Федерации;

4.1.2. Конституция (Основной закон) Республики Саха (Якутия);

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

4.1.4. Закон Российской Федерации от 3 ноября 2006 года № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

4.1.5. Федеральный закон «Основы законодательства РФ о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;

4.1.6. Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

4.1.7. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

4.1.8. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

4.1.9. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

4.1.10. Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

4.1.11. Распоряжение Правительства РФ от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах».

4.1.12. Приказ МЧС РФ от 18.06.2003 № 313 «Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»;

4.1.13. Постановление городского Собрания депутатов г. Якутска от 15.09.2005 ПГС № 36-9 «Об утверждении Положения о порядке и условиях осуществления предпринимательской и иной приносящей доход деятельности бюджетными учреждениями, находящимися в ведении МО “Город Якутск”»;

4.1.14. Приказ КУМИ при Администрации города Якутска от 03.11.1998 № 399-п «О создании муниципального учреждения “Городской центральный парк культуры и отдыха”»;

4.1.15. Распоряжение главы от 13.02.2009 № 438-р «Об изменении типа муниципальное учреждение «Городской центральный парк культуры и отдыха» на муниципальное автономное учреждение “Городской центральный парк культуры и отдыха”».

4.1.16. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Саха (Якутия), муниципальные правовые акты городского округа «Город Якутск».

Раздел 5. Способы получения информации о порядке предоставления муниципальных услуг

5.1. Для получения информации о порядке предоставления Муниципальных услуг потребитель может обратиться с понедельника по пятницу с 9 часов до 18.00 часов в Учреждение, оказывающее услугу, по адресу:

5.1.1. Муниципальное автономное учреждение «Городской центральный парк культуры и отдыха», г. Якутск, ул. Лермонтова, д. 64/2, телефон (4112) 43-33-22.

5.2. Учреждение, оказывающее Муниципальную услугу, оповещает о своей деятельности, об услугах, о предстоящих культурно-досуговых мероприятиях через публикации в местных медийных, печатных, радио СМИ, на информационных стендах на территории, и в помещениях Учреждения, и на территории городского округа «Город Якутск».

5.3. При проведении культурно-досуговых мероприятий Учреждение предоставляет населению информацию с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия, основных пунктов программы мероприятия, контактного телефона для справок не менее чем за 10 дней до проведения массового мероприятия.

5.4. Информацию об учреждениях, оказывающих услуги в области культуры, жители городского округа «Город Якутск» могут узнать по телефонам (4112) 42-13-71, 42-34-59 Управления культуры и духовного развития Окружной администрации городского округа «Город Якутск».

5.5. Получить информацию о порядке предоставления Муниципальных услуг можно в сети Интернет, на официальном сайте городского округа «Город Якутск» – <http://www.yakutsk-city.ru/>, раздел «структурные подразделения».

Раздел 6. Категория получателей и порядок получения муниципальных услуг

6.1. Получателями услуг являются физические лица, проживающие на территории городского округа «Город Якутск», а также юридические лица.

6.2. Для получения Муниципальных услуг потребитель может лично явиться в Учреждение с 9 часов до 20 часов в течение сезона работы Учреждения без выходных дней. Вход на территорию парка культуры и отдыха является бесплатным.

6.3. Администрация Учреждения принимает Посетителей с 9 часов до 18 часов с перерывом на обед с 13 часов до 14 часов, выходной день – воскресенье, за исключением санитарных дней и случаев приостановления деятельности Учреждения по требованию надзорных органов и органов власти РФ, РС(Я), ГО «Город Якутск».

6.4. Посещение субсидируемых с местного бюджета культурно-досуговых, физкультурно-оздоровительных мероприятий, посещение зеленой зоны, пользование беседками, скамейками, тропинками, дорожками является бесплатным для всех категорий Посетителей.

6.5. В случае, если Учреждение оказывает платные услуги, Посетителю необходимо оплатить в кассе Учреждения стоимость услуги и предъявить сотруднику, отвечающему за допуск на мероприятие, документ, подтверждающий факт оплаты.

6.6. Максимальная стоимость платных услуг Учреждения ежегодно рассчитывается и утверждается руководством Учреждения по согласованию с Комитетом экономики, прогнозирования и ценообразования и Управлением культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска.

6.7. Утвержденный прейскурант цен на услуги Учреждения должен быть доведен до сведения потенциальных потребителей через средства массовой информации, вывешен в Учреждении на информационных стендах в общедоступных местах и в кассах Учреждения.

6.8. Форма бланка строгой отчетности должна соответствовать требованиям к бланкам строгой отчетности, утвержденным приказом Минкультуры РФ от 17.12.2008 № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности».

6.9. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению Учреждения не допускаются.

6.10. Неиспользованный входной билет на посещение аттракционов с цельной линией отреза для контроля действителен на протяжении всего рабочего сезона.

6.11. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению аттракционов не допускаются. В этом случае сотрудник Учреждения, отвечающий за допуск на посещение аттракциона, вправе потребовать у Посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

6.12. Вход на мероприятия и аттракционы для детей до двух лет бесплатный. В этом случае сотрудник Учреждения, отвечающий за допуск, вправе потребовать у Посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка. Льгота на услуги Учреждения в размере 50 % распространяется на детей-инвалидов, детей, отдыхающих в санаториях, содержащихся в интернатах, диспансерах по заявкам организаций в случае выделения субсидии с местного бюджета на эти цели.

6.13. Для обеспечения безопасности Посетителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных видов аттракционов может быть увеличен администрацией

Учреждения. В этом случае сотрудник Учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у Посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

6.14. Для организации бесплатного (благотворительного) посещения мероприятий Учреждения отдельными категориями Посетителей организации, предприятия, учреждения различных форм собственности и ведомственной принадлежности могут по наличному или безналичному расчету, оплатить услуги Учреждения.

6.15. Руководство Учреждения согласно количественной заявке и сумме оплаты услуг предоставляет заказчику бесплатного (благотворительного) оказания услуг бланки строгой отчетности или приглашения для указанной категории Посетителей.

6.16. Посетителю может быть отказано в предоставлении Муниципальных услуг в следующих случаях:

- нежелания Посетителя подтвердить возникновение гражданско-правовых отношений Учреждения и Посетителя;
- отсутствия билета, дающего право на получение услуги;
- отсутствия линии контроля на билете;
- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды исходит резкий неприятный запах;
- одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) одежды других участников мероприятия, имущества Учреждения;
- если Посетитель не достиг возраста, необходимого для самостоятельного посещения мероприятий.

6.17. Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

Раздел 7. Требования к удобству и комфортности

7.1. Требования к режиму работы:

7.1.1. Учреждение открыто для посещения в период рабочего сезона с 1 апреля по 31 октября с 7 часов до 20 часов.

7.1.2. Начало открытия сезона работы аттракционов парка культуры и отдыха – апрель месяц, закрытие сезона работы аттракционов – октябрь месяц. Точная дата открытия и закрытия работы аттракционов зависит от природных погодных условий.

7.1.3. Во время летнего сезона аттракционы в парке культуры и отдыха работают с 11.00 ч. до 20.00 ч. Выходной – понедельник.

7.1.4. В случае максимального использования аттракционов в течение длительного времени возможны технические перерывы в их работе. Технический перерыв должен составлять не более 15 минут.

7.1.5. Кассы по продаже абонементов, билетов, приему платежей за услуги Учреждения должны работать в течение всего времени работы Учреждения. Перерывы работы касс должны составлять не более 5 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

7.1.6. Ожидание в очереди в кассу, на посещение мероприятия, на получение услуги или отказ от оказания услуги не должно превышать 30 минут. Период ожидания оказания услуги по предварительной записи, заявке не должен превышать 72 часов с момента подачи заявки Получателем Муниципальных услуг, кроме услуг, оказываемых по билетам.

7.1.7. График работы Учреждения, прейскурант цен на услуги, контактные данные руководителя Учреждения, книга жалоб и предложений, форма жалобы на нарушение

требований Стандарта качества Муниципальной услуги должны быть вывешены на видном, доступном для всех Посетителей месте.

7.2. Требования к местам и продолжительности ожидания, длительности и периодичности оказания услуги:

7.2.1. Места ожидания в Учреждении должны быть оборудованы сидячими местами из расчета не менее 5 сидячих мест на 1 пункт ожидания.

7.2.2. Места ожидания должны быть оборудованы необходимой мебелью.

7.2.3. Продолжительность оказания услуг аттракционов должна быть не менее определенной производителем аттракциона. В иных случаях продолжительность аттракционов должна устанавливаться с учетом технической характеристики оборудования, циклов работы механизмов оборудования по согласованию с Управлением культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска.

7.2.4. Нормативная продолжительность сидячих культурно-массовых мероприятий, т.е. рассчитанных на восприятие в сидячем положении, должна составлять 1,5 часов. При большей продолжительности мероприятия должны быть предусмотрены перерывы (антракт) для Посетителей продолжительностью 15 минут.

7.2.5. Количество культурно-досуговых мероприятий должно быть не менее утвержденного муниципальным заданием количества.

7.2.6. Продолжительность поточных мероприятий, т.е. предусматривающих свободное посещение и рассчитанных на неограниченное количество зрителей, не регламентируется.

7.2.7. Продолжительность оказания услуг, оказываемых с применением или на специальном оборудовании, не может быть менее установленной производителем продолжительности сеанса.

7.2.8. Посетитель вправе обратиться за услугой столько раз, сколько раз он прошел процедуры регистрации, оформления правоотношений с Учреждением.

Раздел 8. Требования к условиям оказания услуг учреждения

8.1. Требования к территории Учреждения:

8.1.1. На территории Учреждения могут размещаться специально предназначенные стационарные здания, вспомогательные, временные и другие функциональные, здания и помещения, которые должны быть обеспечены необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

8.1.2. В зимнее время дорожки территории Учреждения должны быть очищены от снега, льда и мусора; во время гололеда – подсыпаны противогололедными материалами; в весенний период – обеспечено рыхление снега и организация отвода талых вод.

8.1.3. В летнее время территория Учреждения должна быть подметена; пешеходные тропинки – убраны от листьев, сучьев, мусора; деревья, кустарники – подрезаны, сухие ветки – удалены.

8.1.4. За один час до начала работы Учреждения территории Учреждения, аллеи, тропинки должны быть чистыми, без бытового мусора, иных посторонних предметов.

8.1.5. Территория Учреждения в темное время суток должна быть освещена. Перегоревшие лампы освещения на территории Учреждения должны быть заменены в течение 2 рабочих дней.

8.1.6. На видных местах в Учреждении должны быть сделаны надписи о запрещении и вреде курения и распития спиртных напитков.

8.1.7. Территория Учреждения, по возможности, должна быть оформлена с соблюдением ландшафтно-художественных и садовых правил.

8.1.8. Вопросы благоустройства территории Учреждения решаются администрацией Учреждения в зависимости от объемов финансирования Учреждения.

8.1.9. Территория Учреждения должна быть свободна от бродячих собак, кошек и иной живности, обработана от паразитирующих насекомых.

8.1.10. Администрация Учреждения должна решать вопросы по организации работ по благоустройству в целях предотвращения заболачивания территории Учреждения.

8.1.11. Повреждения конструктивных элементов зданий, не влияющие на их прочностные характеристики, должны устраняться в течение 6 месяцев с момента повреждения. Повреждения водоотводящей системы, системы внешнего освещения, прочих внешних элементов (номерных знаков, вывесок, рекламных конструкций и др.) должны устраняться в течение 10 дней с момента повреждения.

8.1.12. Пользователи имущества по договору оперативного управления, арендаторы в установленном законом порядке должны обеспечивать содержание зданий, помещений, территорий Учреждения в исправном состоянии, обеспечивать надлежащую эксплуатацию, проведение текущего и капитального ремонта.

8.1.13. На территорию Учреждения запрещен въезд любого служебного и личного транспорта. Исключение составляет только транспорт, обслуживающий культурно-досуговые и спортивные мероприятия, проводимые в Учреждении, специальный транспорт коммунальных служб по разрешению администрации Учреждения.

8.2. Требования к помещениям Учреждения:

8.2.1. Учреждение для осуществления своей деятельности должно иметь разрешение органов Государственной инспекции технического обеспечения, Государственного пожарного надзора, Роспотребнадзора, Ростехнадзора.

8.2.2. Помещения Учреждения должны быть оборудованы охранно-пожарной сигнализацией. Должны быть установлены указатели путей эвакуации.

8.2.3. Световой, температурный, аэрационный, санитарный, звуковой и влажностный режимы, материалы оформления и внутренней отделки помещений Учреждения должны соответствовать действующим в Российской Федерации санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам, гигиеническим нормам.

8.2.4. Помещения должны быть оформлены в соответствии с направлением деятельности Учреждения. Оформление помещений не должно нести угрозу здоровью Посетителей вследствие плохого крепления, изготовления из токсичных материалов, наличия острых режущих, колющих элементов, использования хрупких материалов, неудобного расположения.

8.2.5. На дверях помещений Учреждения, предназначенных для служебных нужд, должны быть установлены таблички, оповещающие об ограничении доступа.

8.2.6. В помещениях Учреждения влажная уборка должна производиться не менее 1 раза в течение рабочего времени.

8.2.7. В помещениях Учреждения должны быть выставлены урны для мусора из расчета не менее 1 урны на 1 помещение, не менее 1 урны на 100 кв. м площади территории. Уборка урн должна производиться по мере заполнения, но не реже двух раз за день.

8.2.8. Места нахождения туалетов должны быть оборудованы указателями. Туалеты Учреждения должны убираться и обрабатываться растворами антисептиков не менее 2 раз в течение рабочего времени. Перерыв в работе туалетов не должен превышать 15 минут. В случае отсутствия слива, водоснабжения на дверях должны быть вывешены таблички с надписью «Туалет не работает».

8.2.9. За соответствие содержания рекламы действующему законодательству Российской Федерации, размещенной в помещениях и на территории Учреждения, ответственность несет руководитель Учреждения.

8.3. Требования к техническим средствам Учреждения:

8.3.1. На все технические средства Учреждения должны быть соответствующие документы (технический паспорт, инвентаризационные описи, сертификаты соответствия и прочие документы), которые должны содержать сведения о правилах эксплуатации, обслуживания, проведения капитальных и текущих ремонтов, поддержания в работоспособном, технически исправном состоянии.

8.3.2. Ежегодно обязательно проводятся:

– 8.3.3. текущий ремонт технических средств;

– 8.3.4. ревизия и текущий ремонт всех внутренних механических и электрических механизмов технических средств.

8.3.5. По результатам ревизии технические средства либо вводятся в эксплуатацию, либо подлежат запрету к эксплуатации.

8.3.6. Руководство Учреждения не должно допускать Посетителей к техническим средствам в случаях их неисправности.

8.3.7. Учреждение должно быть обеспечено техническими средствами для оказания услуг не ниже установленных в Российской Федерации нормативов обеспеченности.

8.3.8. Технические средства должны быть установлены и введены в эксплуатацию с учетом электромагнитных, аэрационных, санитарных норм и правил.

8.3.9. К техническим средствам и оборудованию, выставленному для пользования Посетителями Учреждения, должны быть прикреплены выдержки из инструкции по эксплуатации.

8.3.10. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающее услугу Учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

8.4. Требования в целях создания безопасности Посетителей и персонала:

8.4.1. В Учреждении должен соблюдаться общественный порядок.

8.4.2. За сохранность имущества Посетителя, оставленного без присмотра в непригодных для этих целей помещениях Учреждения, администрация Учреждения ответственности не несет.

8.4.3. Работники Учреждения должны незамедлительно реагировать на обращения Посетителей Учреждения, связанные с нарушением иными посетителями общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений.

8.4.4. Запрещается нахождение в помещениях Учреждения лиц, не пользующихся услугами Учреждения или использующих помещения Учреждения в иных неоговоренных в Уставе Учреждения целях. Сотрудники Учреждения должны предпринять меры по

выводу за пределы помещений Учреждения лиц, не оформляющих правоотношения с Учреждением (не проходят регистрацию, не заказывают услуги).

8.4.5. На информационных щитах и на видных местах Учреждения должны быть вывешены таблички с указанием номеров телефонов вызова экстренных служб, план (схема) эвакуации людей в случае экстренной ситуации, а также предусмотрена система (установка) оповещения людей о чрезвычайной ситуации.

8.4.6. При возникновении чрезвычайной ситуации сотрудники Учреждения должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста, людей пожилого возраста и больных.

8.4.7. В Учреждении должны быть обеспечены свободные пути эвакуации Посетителей в случае пожара или чрезвычайного происшествия.

8.4.8. Запрещается захламлять и (или) устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

8.4.9. Не допускается оказание услуг работниками, которые являются носителями заразных болезней.

8.5. Требования к квалификационному уровню персонала Учреждения:

8.5.1. Услуги должны оказываться работниками, прошедшими специальную подготовку, и квалификация которых подтверждена соответствующими документами об уровне образования и квалификации. Не допускается оказание услуг неспециалистами.

8.5.2. Запрещается привлечение к оказанию услуг работников, не соответствующих требованиям пункта 8.5.1.

8.5.3. Квалификационный уровень работников Учреждения должен соответствовать требованиям к квалификации, предусмотренным в Единых квалификационных справочниках должностей руководителей, специалистов и служащих, рабочих.

8.5.4. Работники Учреждения должны подтверждать свой квалификационный уровень прохождением аттестации.

8.5.5. Работники Учреждения, занимающие должности, требующие специальных процедур допуска, обязаны в установленном порядке получать соответствующий допуск.

8.5.6. Учреждение обязано вести журнал инструктажа операторов аттракционов по технике безопасности с личной подписью сотрудников.

Раздел 9. Требования к взаимодействию сотрудников с получателями муниципальных услуг

9.1. Работники Учреждения обязательно проходят подробный инструктаж (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности, правилам эксплуатации оборудования. Работники должны знать и быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях под личную роспись.

9.2. Персонал Учреждения (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы Посетителей либо должен указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь Посетителю в его вопросе (нужде).

9.3. Персонал Учреждения ни при каких обстоятельствах не должен кричать на Посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

9.4. Сотрудники Учреждения должны по требованию Посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

9.5. Сотрудники Учреждения должны пропускать Посетителей для посещения мероприятий согласно приобретенным в кассе входным билетам. Продажа билетов вне кассы и пропуск на мероприятия за наличные деньги строго запрещены и являются нарушением финансовой дисциплины.

9.6. Сотрудники Учреждения при пользовании Посетителями оборудованием должны объяснять основные правила безопасности при эксплуатации данного оборудования.

9.7. Администрация Учреждения должна предоставлять информацию о режиме работы и действующих тарифах по телефонному обращению Посетителей. Телефонные консультации должны быть доступны в течение всего времени работы Учреждения.

Раздел 10. Обжалование несоблюдения (ненадлежащее соблюдение) стандартов

10.1. Общие положения:

10.1.1. Настоящий раздел определяет порядок досудебного решения претензий Посетителей согласно Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества Муниципальных услуг может любое лицо, посетившее Учреждение, оказывающее услугу. За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

10.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества Муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта сотруднику (специалисту) Учреждения Исполнителя в процессе предоставления услуги;
- жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю структурного подразделения, ответственного за предоставление услуги, или курирующему заместителю, а также руководителю организации исполнителя (или его заместителю);
- официальная жалоба на нарушение требований Стандарта в Управление культуры и духовного развития Округной администрации городского округа «Город Якутск»;
- жалоба на несоответствие Стандарту, подаваемая в судебном порядке.

10.2. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, оказывающего услугу:

10.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, оказывающего услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет).

10.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения, оказывающего услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

10.2.3. Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, оказывающего услугу, не является обязательным для использования иных предусмотренных настоящим Стандартом способов обжалования.

10.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, оказывающего услугу:

10.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения, оказывающего услугу.

10.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной форме.

10.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

10.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения, оказывающего услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя;

- аргументированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

10.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения, оказывающего услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п. 10.3.3.

10.3.6. При обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований Стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения, оказывающего услугу, должен совершить следующие действия:

- провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- устранить нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

- применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта, в соответствии с настоящим Стандартом и внутренними документами Учреждения, оказывающего услугу;

- направить в течение не более 30 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя по указанному адресу официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, либо отказ в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа. Непредоставление адреса отправления официального ответа потребителем при подаче на жалобы на нарушение настоящих Стандартов освобождает администрацию от направления официального ответа.

10.3.7. В случае отказа Учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя либо в случае нарушения сроков, указанных в пп. 10.3.6, заявитель может использовать иные способы обжалования.

10.3.8. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, оказывающего услугу, не является обязательной для использования иных предусмотренных настоящим Стандартом способов обжалования.

10.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в Управление культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска:

10.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Управление культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска на имя начальника. Рекомендуемая форма жалобы представлена в приложении № 1 к настоящему Стандарту.

10.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Управление культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет Управление культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска, при необходимости – другие специалисты других структурных подразделений Окружной администрации города Якутска за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) Управления культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска.

10.4.4. Управление культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска может не осуществлять действия, указанные в п. 10.4.3, в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований Стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

10.4.5. Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Окружной администрации города Якутска.

10.4.6. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) Управления культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Окружной администрации города Якутска. В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п.п. 10.4.7–10.4.9.

10.4.7. Факт нарушения отдельных требований Стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен Управлением культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

10.4.8. С целью установления факта нарушения требований Стандарта Управление культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

– осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта.

10.4.9. Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований Стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

10.4.10. По результатам осуществленных проверочных действий Управление культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска:

– готовит соответствующий акт проверки Учреждения, оказывающего услугу, допустившего нарушение Стандарта;

– обеспечивает применение мер ответственности к Учреждению, оказывающему услугу, его руководителю в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

10.4.11. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

– установленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

– неустановленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

– принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, оказывающего услугу, и отдельных сотрудников данного учреждения;

– принесение от имени руководителя ответственного структурного подразделения Окружной администрации города Якутска извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта);

– о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти в рамках полномочий, относящихся к сфере их деятельности;

– иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

10.5. Аргументированный отказ в принятии жалобы заявителя:

10.5.1. В случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Стандарта, наличия причин считать жалобу заявителя безосновательной, по иным причинам, руководитель Управления культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска, ответственный за предоставление услуги, руководитель организации Исполнителя, глава Окружной администрации городского округа «Город Якутск», вправе аргументированно отказать заявителю в принятии жалобы (в удовлетворении его требований).

10.5.2. В случае аргументированного отказа по просьбе заявителя Окружная администрация городского округа «Город Якутск» (организация исполнителя), должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которое он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;

- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

10.5.3. Заявитель, получивший аргументированный отказ, может использовать иные способы обжалования.

Раздел 11. Ответственность органов, оказывающих муниципальные услуги, их должностных лиц за несоблюдение или ненадлежащее соблюдение стандартов

11.1. Ответственность за нарушение требований Стандарта сотрудников Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, по соответствующему муниципальному контракту.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, устанавливаются руководителем данного Учреждения в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации, внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

Сотрудникам Учреждения, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания.

За неоднократное нарушение требований Стандарта и невыполнение рекомендаций по устранению нарушений требований Стандарта к сотруднику Учреждения применяются дисциплинарные взыскания, в том числе и досрочное прекращение трудового договора.

11.2. Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя Учреждения, оказывающего услугу.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта могут быть применены только к руководителю Учреждения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий Управления культуры и духовного развития Округной администрации города Якутска или судебного решения.

Сотрудникам Учреждения, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания.

За неоднократное нарушение требований Стандарта и невыполнение рекомендаций по устранению нарушений требований Стандарта к руководителю Учреждения применяются дисциплинарные взыскания, в том числе и досрочное прекращение трудового договора.

11.3. Ответственность за нарушение требований Стандарта Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу.

11.4. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта применяются к Учреждению, оказывающему Муниципальную услугу, в соответствии с муниципальным контрактом по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий Управления культуры и духовного развития Округной администрации города Якутска или судебного решения.

Раздел 12. Контроль соблюдения стандартов

12.1. Проверка соответствия деятельности Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится Управлением культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска не реже 1 раза в год, но не чаще 3 раз в год.

12.2. При проведении проверки Управление культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающего услугу Учреждения.

12.3. Проверка Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, проводится без предварительного уведомления о проведении.

12.4. Проверка проводится сотрудниками Управления культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска в присутствии руководителя Учреждения, оказывающего услугу (его заместителя).

12.5. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности Учреждения установленным требованиям.

12.6. По результатам проверки Управление культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска:

- готовит акт проверки Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу. Если Учреждение допустило нарушение Стандарта – готовит предписание по устранению выявленных нарушений (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия) и применению мер ответственности, в соответствии с разделом 8 настоящего Стандарта;

- обеспечивает применение мер ответственности к Учреждению, оказывающему Муниципальную услугу и допустившему нарушение требований Стандарта, его руководителю, в соответствии с разделом 11 настоящего Стандарта.

12.7. Информация о результатах проверки в отношении Учреждения должна быть опубликована на официальном сайте Окружной администрации городского округа «Город Якутск» в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения проверки.

Раздел 13. Информирование граждан и организаций о стандарте муниципальных услуг

13.1. Информирование граждан о Стандарте качества Муниципальных услуг осуществляет Управление культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска, ответственное за разработку данного Стандарта, и выполняет следующими способами:

- путем размещения его на официальном сайте Окружной администрации городского округа «Город Якутск» – <http://www.yakutsk-city.ru/>;

- путем размещения извлечений из Стандарта в Учреждении, непосредственно предоставляющем Муниципальную услугу;

- посредством предоставления информации и консультации при личном или письменном обращении в Управление культуры и духовного развития Окружной администрации города Якутска по адресу: г. Якутск, пр. Ленина, 15, каб. 515, 512;

- в средствах массовой информации.

13.2. Информация о порядке предоставления Муниципальных услуг должна быть достоверной.

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ НА ГАРАНТИРОВАННЫЕ УСЛУГИ,
ОКАЗЫВАЕМЫЕ ГРАЖДАНАМ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДАМ
(СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ)

Утвержден
приказом
департамента
социальной защиты населения,
опеки и попечительства
Костромской области
от 23 августа 2011 г. № 420

Раздел 1. Общие положения

1. Государственный стандарт социального обслуживания населения в Костромской области (далее – государственный стандарт) распространяется на социально-педагогические услуги, предоставляемые населению государственными учреждениями социального обслуживания населения, а также предприятиями и организациями негосударственного сектора.

2. В основе государственного стандарта лежат следующие нормативные документы:

1) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;

2) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».

3. В государственном стандарте использованы ссылки на следующие документы:

1) Концепция национальной системы стандартизации 1998 года;

2) Федеральный закон от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

3) Стандарт ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»;

4) Стандарт ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания. Общие положения»;

5) Общероссийский классификатор информации по социальной защите населения (ОК 003-99);

6) Общероссийский классификатор услуг населению (ОК 002-93) в части вопросов оказания населению социальных услуг в сфере социального обслуживания населения;

7) Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОК 004-93) в части вопросов оказания населению социальных услуг в сфере социального обслуживания населения.

4. Социально-педагогические услуги предоставляются гражданину, проживающему на территории Костромской области и оказавшемуся в трудной жизненной ситуации (далее – клиент).

Трудной жизненной ситуацией является ситуация, объективно нарушающая нормальную жизнедеятельность клиента, которую он не может преодолеть самостоятельно.

5. При принятии решения о предоставлении клиенту конкретных социально-педагогических услуг учитываются: специфика трудной жизненной ситуации, в которой он находится, его потребности и возможности, содержание индивидуальной программы реабилитации, помощи, личный выбор клиентом тех или иных форм получения услуг и другие объективные факторы.

6. Государственный стандарт предусматривает оказание клиенту социально-педагогических услуг, направленных на поддержание жизнедеятельности клиента в быту.

7. Государственный стандарт включает в себя следующие элементы: качество услуги; содержание услуги, алгоритм предоставления, качественные и количественные показатели выполнения; нормативные правовые документы, регламентирующие процесс предоставления услуги; условия предоставления услуги; документальное сопровождение процесса оказания услуги.

Раздел 2. Концептуальные подходы к разработке государственного стандарта

1. Разработка государственного стандарта призвана решить многие из существующих на сегодняшний день проблем, определить нормативные подходы к оказанию социальных услуг, в том числе требования к их содержанию, алгоритму предоставления и качеству.

2. Внедрение государственного стандарта в систему социального обслуживания населения Костромской области позволит создать основу защитного механизма, предохраняющего каждого из субъектов взаимодействия в рамках социального обслуживания (заказчик, получатель, исполнитель услуги) от возможных рисков, стимулировать учреждения к повышению общей культуры обслуживания и развитию профильных услуг (в соответствии с типами учреждений), будет способствовать повышению качества предоставляемых социальных услуг и развитию конкуренции между учреждениями и организациями, осуществляющими социальное обслуживание населения.

3. При работе над государственным стандартом были учтены имеющиеся на сегодняшний день научные исследования в сфере стандартизации социальных услуг, а также практический опыт учреждений социального обслуживания Костромской области.

4. Особенности методологического подхода к разработке государственного стандарта являются:

1) определение понятия «стандарт социального обслуживания» исходя из основных определяющих функционирование системы социального обслуживания критериев, выраженных в конкретных количественных и качественных показателях, достижение которых поддается измерению и оценке;

2) выбор системы социального обслуживания населения в качестве объекта стандартизации, а не социальной услуги, как это определено Федеральным законом от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», что позволяет стандартизировать не только объем и перечень социально-педагогических услуг, предоставляемых клиенту, но и требования к содержанию деятельности исходя из трудной жизненной ситуации клиента, а не его принадлежности к какой-либо категории населения (инвалид, пожилой человек и другие);

3) определение в качестве предмета стандартизации вида и содержания социально-педагогических услуг, алгоритма и условий их предоставления, перечня нормативных правовых документов, регламентирующих процесс предоставления услуги, документального оформления порядка предоставления услуги, а также видов трудной жизненной ситуации клиента;

4) двухуровневый характер государственного стандарта, определяемый типом трудной жизненной ситуации клиента, его потребностями и возможностями, перечнем, объемом, видами, сроками предоставления социальных услуг и позволяющий выделять в практической деятельности учреждений по оказанию социально-педагогических услуг населению два уровня сложности: гарантированный базовый и повышенный;

5) обязательное выполнение специалистами, оказывающими социально-педагогическую услугу, всех требований гарантированного базового уровня государственного стандарта, что позволяет считать все действия специалиста по оказанию услуги, входящие в Гарантированный базовый уровень, за одну единицу услуги, а каждое действие специалиста, входящее в повышенный уровень сложности, – за отдельную единицу услуги;

6) определение обязательного перечня нормативных правовых документов федерального и регионального значения, регламентирующих порядок оказания социально-педагогических услуг, предоставление возможности его дополнения локальными нормативными актами, в том числе внутренними, при оказании отдельных форм услуг, а также расширения и корректировки, в случае изменения действующего российского и регионального законодательства, принятии новых или признании недействительными нормативных правовых актов федерального и местного уровней;

7) определение обязательного документального сопровождения оказания социально-педагогических услуг, позволяющего унифицировать процесс оказания услуги за счет единства требований к количеству, видам и формам документов, а также инструкциям по их заполнению;

8) расширение перечня социально-педагогических услуг, предоставляемых клиентам учреждениями государственной системы социальных служб, за счет введения новых форм оказания различных видов социальных услуг;

9) использование специалистами учреждений государственной системы социальных служб интегративного подхода при оказании социально-педагогических услуг, заключающегося в проведении комплексного, структурно-динамического психолого-медико-педагогического обследования клиента, коллегиальной разработке заключения и индивидуальной комплексной программы реабилитации клиента, проведении комплексной коррекционно-развивающей и реабилитационной работы, мониторинга результатов реализации индивидуальной программы реабилитации клиента;

10) гибкость и периодическое обновление стандартов качества социального обслуживания, призванных отражать изменения, происходящие под воздействием развития потребностей населения, с одной стороны и возрастания требований и возможностей государства в области социального обслуживания с другой;

11) гарантия качества социального обслуживания в соответствии с государственным стандартом для всех граждан, проживающих на территории региона и оказавшихся в трудной жизненной ситуации;

12) соблюдение баланса интересов государства, региона, учреждения и клиента в сфере оказания социальных услуг;

13) технологичность государственного стандарта, возможность его инструментальной проверки;

14) осуществление внешнего (со стороны государственных органов управления) и внутреннего (со стороны администрации учреждения социального обслуживания) контроля за деятельностью специалистов по оказанию клиентам социально-педагогических услуг и обеспечению их качества в соответствии с государственным стандартом.

5. Государственный стандарт призван установить единые требования к гарантированному базовому уровню предоставления социально-психологических услуг, в том числе объему и качеству услуг, порядку и условиям их оказания, тем самым обеспечить единство социально-реабилитационного пространства Костромской области. Вместе с тем государственный стандарт позволит реализовать вариативность форм, методов и технологий оказания социально-педагогических услуг исходя из специфики региона и потребностей его жителей.

6. Внедрение в Костромской области как субъекте Российской Федерации государственного стандарта должно обеспечить решение следующих задач:

1) реализация социального заказа региона в качественных и разнообразных социально-педагогических услугах для граждан, проживающих на его территории и находящихся в трудной жизненной ситуации;

2) регулирование отношений в сфере оказания социально-педагогических услуг между органами управления, учреждениями социального обслуживания и клиентами;

3) определение требований к объему и качеству, порядку и условиям оказания социально-педагогических услуг клиентам;

4) объективная оценка деятельности учреждений по оказанию социально-педагогических услуг клиентам;

5) соблюдение права гражданина – клиента учреждения на получение качественных социально-педагогических услуг и своевременной квалифицированной социальной помощи на основе адресного подхода, учета его индивидуальных потребностей и возможностей, личного выбора форм и методов получения услуг;

6) преодоление дискретности реабилитационного процесса в случае смены места жительства клиента, а также изолированности учреждений друг от друга путем объединения их посредством единства нормативно-правового поля в единое социально-реабилитационное пространство региона.

7. Главными результатами внедрения государственного стандарта должны стать:

1) обеспечение клиента учреждения социального обслуживания информацией о перечне, качестве, результатах и формах предоставления социально-педагогических услуг;

2) обеспечение единых норм, правил и требований к оказанию социально-педагогических услуг;

3) создание условий для обеспечения соответствия предоставляемых клиенту социально-педагогических услуг;

4) повышение качества оказываемых клиенту социально-педагогических услуг;

- 5) защита интересов граждан – потребителей социально-педагогических услуг;
- 6) взаимопонимание между клиентом и персоналом учреждений социального обслуживания населения;
- 7) возможность сравнительной оценки конкурентоспособности учреждений социального обслуживания населения, расположенных на территории Костромской области;
- 8) расширение спектра социально-педагогических услуг за счет развития негосударственного сектора социального обслуживания населения.

8. Учитывая тот факт, что процесс стандартизации системы социального обслуживания населения представляет собой новое явление в социальной политике регионов, в дальнейшем в Костромской области планируется разработка дополнительных нормативно-правовых и программно-методических условий реализации государственного стандарта, в том числе:

- 1) базисного пакета внутренних нормативных правовых документов, регламентирующих деятельность учреждения социального обслуживания населения (положения об отделениях; должностные инструкции руководителей, специалистов и сотрудников учреждения; руководства, правила, инструкции по работе с клиентом, находящимся в той или иной трудной жизненной ситуации);
- 2) методических рекомендаций и пособий для специалистов учреждений социального обслуживания населения по оказанию социально-педагогических услуг;
- 3) методики и инструментария подсчета социально-педагогических услуг;
- 4) методических рекомендаций и инструментария по проведению мониторинга деятельности учреждения, каждого специалиста по реализации государственного стандарта и обеспечению качества предоставляемых клиентам социально-педагогических услуг;
- 5) форм учета и отчетности учреждения социального обслуживания населения и специалистов;
- 6) методики расчета норматива затрат рабочего времени специалиста на оказание социально-педагогических услуг;
- 7) калькуляции себестоимости оказанных социально-педагогических услуг;
- 8) методики и инструментария аттестации руководящих работников и специалистов учреждений, непосредственно осуществляющих деятельность по оказанию социально-педагогических услуг населению;
- 9) методики и инструментария лицензирования деятельности учреждений государственной системы социальных служб, предприятий и организаций негосударственного сектора.

9. В целом главным результатом стандартизации системы социального обслуживания населения Костромской области должна стать постепенная переориентация государственной социальной политики с гарантий минимального уровня жизни населения региона на обеспечение «качества жизни» каждого его гражданина через систему оказания качественных социальных услуг.

Раздел 3. Социально-педагогические услуги, предоставляемые в рамках государственного стандарта

1. Требования Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» и ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг».

Форма услуги: социально-педагогическое консультирование.

Качество услуги: социально-педагогическое консультирование должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем (родительско-детских отношений, воспитания и развития детей и подростков, формирования супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, предупреждения и преодоления педагогических ошибок, межличностных отношений в семье).

Требования государственного стандарта социального обслуживания населения в Костромской области.

Форма услуги: социально-педагогическое консультирование.

Содержание услуги, алгоритм предоставления, качественные и количественные показатели выполнения:

Гарантированный базовый уровень:

- 1) личное знакомство и установление контакта с клиентом;
- 2) выявление социально-педагогических проблем, стоящих перед клиентом;
- 3) разъяснение клиенту сути проблем и определение возможных путей их решения;
- 4) разработка для клиента рекомендаций по решению стоящих перед ним социально-педагогических проблем;
- 5) внесение сведений о клиенте в информационный банк данных учреждения, подготовка сведений о клиенте для внесения в информационный банк данных учреждения;
- 6) заполнение индивидуальной программы, плана, карты реабилитации клиента.

Каждая консультация засчитывается за отдельную единицу услуги.

Повышенный уровень:

- 1) осуществление в процессе консультирования посреднических действий между клиентом и другими специалистами, службами, учреждениями (телефонные переговоры, личные встречи, письменное ходатайство), занимающимися вопросами оказания социально-педагогической помощи гражданам, – каждое взаимодействие засчитывается за отдельную единицу услуги;
- 2) составление графика индивидуальных консультаций;
- 3) проведение индивидуальных консультаций для клиента – каждая консультация засчитывается за отдельную единицу услуги;
- 4) сопровождение клиента в учреждения, занимающиеся вопросами оказания социально-педагогической помощи гражданам, – каждое сопровождение засчитывается за отдельную единицу услуги.

Нормативные правовые документы, регламентирующие процесс предоставления услуги:

- 1) перечень гарантированных государством социальных услуг;
- 2) график проведения консультационных приемов граждан специалистами учреждения;

3) должностная инструкция специалиста учреждения (социальный педагог, педагог-психолог, педагог-дефектолог), оказывающего услугу;

4) удостоверение специалиста учреждения социального обслуживания.

Условия предоставления услуги:

1) высшее педагогическое образование специалиста, оказывающего услугу (социальный педагог, педагог-психолог, педагог-дефектолог);

2) специально оборудованное рабочее место специалиста, оказывающего услугу (стол, стул для специалиста, стулья для клиентов, телефон);

3) расходные материалы (бланки установленного образца, бумага, ручки, клей, скрепки и иные материалы);

4) библиотечный фонд специалиста по проблемам внутрисемейных, детско-родительских, межличностных конфликтов, воспитания и развития детей и иным проблемам.

Документальное сопровождение процесса оказания услуги:

1) перечень гарантированных государством социальных услуг;

2) журнал посещений консультаций.

2. Требования Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» и ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг».

Форма услуги: социально-педагогическая диагностика и обследование личности.

Качество услуги: социально-педагогическая диагностика и обследование личности должны быть проведены с использованием современных приборов, аппаратуры, тестов и давать на основании всестороннего изучения личности (взрослого или ребенка) объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи клиенту, попавшему в кризисную или конфликтную ситуацию, установления форм и степени социальной дезадаптации детей, определения интеллектуального развития ребенка, изучения его склонностей, степени готовности к школе.

Требования государственного стандарта социального обслуживания населения в Костромской области:

Форма услуги: социально-педагогическая диагностика и обследование личности.

Содержание услуги, алгоритм предоставления, качественные и количественные показатели выполнения.

Гарантированный базовый уровень:

1) изучение личного дела клиента и рекомендаций специалистов;

2) личное знакомство и установление контакта с клиентом;

3) определение направлений социально-педагогической диагностики (диагностика интересов и склонностей, самооценки, социальной дезадаптации, школьной дезадаптации, детско-родительских отношений, супружеских отношений, внутрисемейных отношений, уровня готовности к школе, развития социальных навыков и умений, социальной ситуации развития);

4) выбор диагностических методик и подбор диагностического инструментария;

5) проведение социально-педагогической диагностики – диагностика по каждому направлению засчитывается за отдельную единицу услуги;

6) обработка результатов диагностики;

7) разработка направлений педагогической коррекции и в случае необходимости ознакомление с ними клиента;

8) определение сроков проведения повторной диагностики;

9) заполнение индивидуальной программы, плана, карты реабилитации клиента.

Повышенный уровень:

1) разработка практических рекомендаций по устранению, ослаблению, развитию, формированию интересов, склонностей, привычек, знаний, умений, навыков;

2) обсуждение результатов диагностики со специалистами, занятыми в процессе реабилитации клиента;

3) разработка индивидуальной программы социально-педагогической коррекции;

4) мониторинг результатов коррекции личностного и социального развития клиента – каждый мониторинговый срез засчитывается за отдельную единицу услуги;

5) проведение углубленной диагностики особенностей личностного и социального развития клиента – диагностика по каждому направлению засчитывается за отдельную единицу услуги.

Нормативные правовые документы, регламентирующие процесс предоставления услуги:

1) перечень гарантированных государством социальных услуг;

2) должностная инструкция специалиста учреждения (социальный педагог, педагог-психолог, педагог-дефектолог), оказывающего услугу;

3) положение учреждения о порядке проведения социально-педагогической диагностики клиентов;

4) положение учреждения о порядке предоставления конфиденциальной информации о клиенте;

5) лицензия на право ведения образовательной деятельности;

6) инструкции о порядке проведения диагностики особенностей личностного и социального развития клиента.

Условия предоставления услуги:

1) высшее педагогическое или психологическое образование специалиста, оказывающего услугу (социальный педагог, педагог-психолог, педагог-дефектолог), опыт работы не менее 2 лет;

2) специально оборудованное рабочее место специалиста, оказывающего услугу (стол, стул для специалиста, стол, стул для клиента);

3) расходные материалы (бланки установленного образца, бумага, ручки, цветные карандаши, краски, фломастеры, ножницы, клей, скрепки, цветная бумага и иные материалы);

4) библиотечный фонд специалиста по проведению социально-педагогической диагностики особенностей личностного и социального развития клиента (методики проведения и диагностический инструментарий: бланки анкет, опросников и наблюдений, тесты, методические рекомендации по обработке полученных результатов).

Документальное сопровождение процесса оказания услуги:

1) перечень гарантированных государством социальных услуг;

2) материалы обследования и результаты обработки полученных данных.

3. Требования Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» и ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг»:

Форма услуги: педагогическая коррекция.

Качество услуги: педагогическая коррекция должна обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи родителям (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций) в преодолении и исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей.

Требования государственного стандарта социального обслуживания населения в Костромской области.

Форма услуги: педагогическая коррекция.

Содержание услуги, алгоритм предоставления, качественные и количественные показатели выполнения.

Гарантированный базовый уровень:

1) изучение личного дела клиента, результатов диагностики и рекомендаций специалистов;

2) личное знакомство и установление контакта с клиентом;

3) определение направлений педагогической коррекции (коррекция интересов и склонностей, самооценки, детско-родительских отношений, супружеских отношений, внутрисемейных отношений, социальной ситуации развития; формирование готовности к школе; развитие социально приемлемых навыков и умений);

4) выбор коррекционных методик, форм и методов работы с клиентом;

5) определение организационных моментов (общее количество коррекционных занятий, количество занятий по каждому направлению работы, частота занятий в неделю, их продолжительность);

6) подбор необходимого материала для проведения коррекционных занятий;

7) проведение коррекционных занятий в соответствии с графиком – каждое коррекционное занятие засчитывается за отдельную единицу услуги;

8) определение сроков и форм проведения контрольных наблюдений по итогам реализации коррекционной программы;

9) заполнение индивидуальной программы, плана, карты реабилитации клиента.

Повышенный уровень:

1) разработка практических рекомендаций для педагогов, воспитателей, родителей, иных лиц;

2) осуществление взаимодействия при проведении коррекционной работы с другими специалистами, занятыми в процессе реабилитации клиента, – каждое взаимодействие засчитывается за отдельную единицу услуги;

3) разработка индивидуальной коррекционной программы клиента, определение сроков и этапов ее реализации;

4) организация педагогического сопровождения клиента;

5) обучение клиента навыкам саморегуляции и самостоятельного решения социально-педагогических проблем – каждое занятие засчитывается за отдельную единицу услуги.

Нормативные правовые документы, регламентирующие процесс предоставления услуги:

1) обязательный перечень;

2) должностная инструкция специалиста учреждения (социальный педагог, педагог-психолог, педагог-дефектолог), оказывающего услугу;

- 3) график проведения коррекционных занятий;
- 4) лицензия на право ведения образовательной деятельности.

Условия предоставления услуги:

1) высшее педагогическое или психологическое образование специалиста, оказывающего услугу;

2) специально оборудованное в соответствии с требованиями СанПиН помещение для проведения коррекционных занятий (шкафы с закрытыми и открытыми полками для игрушек, игр; стол и стулья; ковровое покрытие; зеркало; магнитофон с набором аудиокассет; видеоманитофон; модульное оборудование; сенсорная комната и иное);

3) расходные материалы (бланки установленного образца, бумага, ручки, цветные карандаши, краски, фломастеры, клей, скрепки, ножницы, цветная бумага и иные материалы);

4) библиотечный фонд специалиста по проведению коррекционных занятий с детьми от 3 до 18 лет, взрослыми клиентами, родителями;

5) игровой фонд (мягкие и сюжетные игрушки для проведения сюжетно-ролевых игр, игр-драматизаций; куклы, надевающиеся на руку; игрушки и инструменты для выражения агрессии: пистолеты, автоматы, шумовые музыкальные инструменты; стройматериалы и конструкторы; мячи; мозаика; настольные игры и иное).

Документальное сопровождение процесса оказания услуги:

- 1) перечень гарантированных государством социальных услуг;
- 2) материалы коррекционных занятий;
- 3) журнал посещения коррекционных занятий.

4. Требования Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» и ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг»:

Форма услуги: анимационные услуги (экскурсии, посещение театров, выставок, организация и проведение концертов художественной самодеятельности, праздников, юбилеев и других культурных мероприятий). Организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов клиентов.

Качество услуги: организация досуга в учреждениях социального обслуживания должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов клиентов (как взрослых, так и детей). Она должна способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе (а детей – и к занятию спортом), к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

Требования государственного стандарта социального обслуживания населения в Костромской области.

Форма услуги: организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов.

Содержание услуги, алгоритм предоставления, качественные и количественные показатели выполнения:

Гарантированный базовый уровень:

- 1) ознакомление с годовым планом работы учреждения;
- 2) разработка сценария культурно-массового мероприятия, праздника;
- 3) подбор ведущих, действующих лиц, костюмов;

- 4) подготовка реквизита, поощрительных призов;
- 5) оформление места проведения мероприятия;
- 6) составление графика и проведение репетиций;
- 7) осуществление взаимодействия с другими специалистами учреждения в процессе подготовки мероприятия;
- 8) проведение мероприятия;
- 9) ознакомление с отзывами, мнениями сотрудников, клиентов, гостей учреждения о проведенном мероприятии;
- 10) подготовка отчета о проведенном мероприятии.

Каждое занятие в кружке или проведенное мероприятие засчитываются за отдельную единицу услуги.

Повышенный уровень:

- 1) организация и проведение культурно-массовых мероприятий в соответствии с личными пожеланиями клиента (день рождения, юбилей и иное).

Нормативные правовые документы, регламентирующие процесс предоставления услуги:

- 1) перечень гарантированных государством социальных услуг;
- 2) должностная инструкция специалиста учреждения (социальный педагог, воспитатель, инструктор по труду, педагог дополнительного образования, музыкальный работник), оказывающего услугу;
- 3) перспективная программа развития учреждения и годовой план работы учреждения;
- 4) годовой, ежемесячный план работы специалиста учреждения (социальный педагог, воспитатель, инструктор по труду, педагог дополнительного образования, музыкальный работник), оказывающего услугу;
- 5) инструкции по технике безопасности во время проведения культурно-массовых мероприятий.

Условия предоставления услуги:

- 1) высшее или среднее специальное педагогическое образование специалиста, оказывающего услугу (социальный педагог, воспитатель, инструктор по труду, педагог дополнительного образования, музыкальный работник);
- 2) специально оборудованное помещение для проведения массовых культурных мероприятий (пожарная сигнализация, освещение, стулья для клиентов, музыкальные инструменты (пианино, баян, аккордеон) и (или) магнитофон (музыкальный центр);
- 3) расходные материалы (бумага, ручки, цветные карандаши, краски, фломастеры, клей, скрепки, ножницы, цветная бумага, ватман и иные материалы);
- 4) библиотечный фонд специалиста по проведению массовых культурных мероприятий (сценарии праздников, юбилеев, ноты и тексты песен, сборники стихотворений и конкурсов);
- 5) игровой фонд (мягкие и сюжетные игрушки; костюмы; мягкое модульное оборудование; мячи и иное).

Документальное сопровождение процесса оказания услуги:

- 1) перечень гарантированных государством социальных услуг;
- 2) сценарии культурно-массовых мероприятий;
- 3) ежемесячный план работы специалистов, отделения, учреждения;
- 4) журнал инструктажей по технике безопасности.

5. Требования Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» и ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг»:

Форма услуги: анимационные услуги (экскурсии, посещение театров, выставок, организация и проведение концертов художественной самодеятельности, праздников, юбилеев и других культурных мероприятий). Организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов клиентов.

Качество услуги: организация досуга в учреждениях социального обслуживания должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов клиентов (как взрослых, так и детей). Она должна способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе (а детей – и к занятию спортом), к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

Требования государственного стандарта социального обслуживания населения в Костромской области:

Форма услуги: анимационные услуги (проведение праздников, юбилеев и других культурных мероприятий).

Содержание услуги, алгоритм предоставления, качественные и количественные показатели выполнения:

Гарантированный базовый уровень:

- 1) ознакомление с годовым планом работы учреждения;
- 2) ознакомление с договорами с организациями, предприятиями, музеями, театрами о предоставлении услуг (посещение выставок, спектаклей и иные мероприятия), получение у руководителя билетов на посещение мероприятий;
- 3) составление списков клиентов для посещения культурно-массовых мероприятий за пределами учреждения;
- 4) при работе с детьми – тематическая подготовка детей к посещению культурно-массовых мероприятий за пределами учреждения (проведение тематических бесед, лекций и иное);
- 5) при работе с детьми – подготовка двух красных повязок и двух красных флажков для организации безопасного перехода дороги, таблички «Осторожно дети» для закрепления на автотранспорте при перевозке детей;
- 6) проведение инструктажа с клиентами о правилах поведения в общественных местах и при перевозке к месту проведения мероприятия;
- 7) издание руководителем учреждения (заместителем руководителя) о выезде клиентов за пределы учреждения, назначении сопровождающих лиц, закреплении за ними ответственности за жизнь и здоровье клиентов;
- 8) ознакомление специалиста, оказывающего услугу, с приказом;
- 9) организация доставки клиентов к месту проведения культурно-массового мероприятия;
- 10) ознакомление с отзывами, мнениями клиентов о проведенном мероприятии при работе с детьми – заключительная беседа по итогам проведенного мероприятия;
- 11) подготовка отчета о проведенном мероприятии.

Каждое мероприятие засчитывается за отдельную единицу услуги (1 услуга – 1 мероприятие).

Повышенный уровень:

1) организация посещения культурно-массовых мероприятий в соответствии с личными пожеланиями клиента – каждое посещение засчитывается за отдельную единицу услуги.

Нормативные правовые документы, регламентирующие процесс предоставления услуги:

- 1) перечень гарантированных государством социальных услуг;
- 2) должностная инструкция специалиста учреждения (социальный педагог, воспитатель, социальный работник), оказывающего услугу;
- 3) перспективная программа развития учреждения и годовой план работы учреждения;
- 4) годовой, ежемесячный план работы специалиста учреждения (социальный педагог, воспитатель, социальный работник), оказывающего услугу;
- 5) инструкции по технике безопасности во время проведения культурно-массовых мероприятий, перевозки к месту проведения мероприятия.

Условия предоставления услуги:

1) среднее специальное педагогическое образование специалиста, оказывающего услугу (социальный педагог, воспитатель, социальный работник).

Документальное сопровождение процесса оказания услуги:

- 1) перечень гарантированных государством социальных услуг;
- 2) договоры с организациями, предприятиями, музеями, театрами о предоставлении услуг (посещение выставок, спектаклей и иные мероприятия), билеты;
- 3) книга приказов;
- 4) журнал инструктажей по технике безопасности.

6. Требования Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» и ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг»:

Форма услуги: содействие в получении образования инвалидами с учетом их физических возможностей и умственных способностей; создание условий для дошкольного воспитания детей и получения образования по специальным программам; создание условий для получения школьного образования по специальным программам; создание условий для получения инвалидами среднего специального и профессионального образования.

Качество услуги: качество услуг, связанных с организацией получения или содействием в получении образования инвалидами (в том числе детьми-инвалидами на дому) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, определяется тем, в какой степени созданные в учреждениях или на дому условия для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования по специальным программам, а также для получения образования взрослыми инвалидами по специальным программам и сами программы способствуют успешному и результативному проведению воспитательной работы и обучению.

Условия должны быть созданы с учетом характера инвалидности, физического состояния инвалидов и обеспечивать необходимые для них удобства в процессе воспитания и обучения.

Программы должны быть составлены с учетом способности того или иного инвалида к восприятию и усвоению навыков воспитания или учебного материала.

Требования государственного стандарта социального обслуживания населения в Костромской области:

Форма услуги:

- содействие в получении детьми-инвалидами образования и профессионального образования с учетом их физических возможностей и умственных способностей;
- создание условий для дошкольного воспитания детей и получения образования по специальным программам;
- создание условий для получения школьного образования по специальным программам.

Содержание услуги, алгоритм предоставления, качественные и количественные показатели выполнения:

Гарантированный базовый уровень:

- 1) личное знакомство и установление контакта с клиентом;
- 2) изучение личного дела клиента, результатов диагностики и рекомендаций специалистов;
- 3) определение образовательного уровня клиента по записям специалистов ПМПК (МСЭ), направление клиента на ПМПК (МСЭ) для определения образовательного уровня;
- 4) выбор форм и методов работы с клиентом;
- 5) подготовка списка образовательных учреждений (государственных, региональных, муниципальных и некоммерческих), занимающихся обучением лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе инвалидов;
- 6) подготовка списка документов, необходимых для зачисления в образовательное учреждение и организации обучения;
- 7) заполнение индивидуальной программы, плана, карты реабилитации клиента.

За единицу услуги принимают все действия специалиста до получения конечного результата (1 услуга – 1 человек);

Повышенный уровень:

- 1) разработка практических рекомендаций для клиента, педагогов, воспитателей, родителей по вопросам обучения и воспитания лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 2) организация и проведение встречи с руководителями органов управления образованием, образовательных учреждений по вопросу обучения клиента, осуществление посреднических действий между клиентом и руководителями органов управления образованием, руководителями образовательных учреждений (телефонные переговоры, переписка, личные встречи) – каждое действие засчитывается за отдельную единицу услуги;
- 3) подготовка полного пакета документов, необходимых для зачисления в образовательное учреждение и организации обучения, – оформление каждого документа засчитывается за отдельную единицу услуги;
- 4) разработка индивидуальной коррекционно-образовательной программы клиента, определение сроков и этапов ее реализации;
- 5) осуществление взаимодействия с юристом по вопросу подготовки и подписания договора между учреждением, клиентом и образовательным учреждением;
- 6) определение сроков, форм и условий обучения клиента;
- 7) определение сроков и форм проведения мониторинга результатов образования клиента;

8) организация психолого-педагогического сопровождения клиента в процессе обучения – каждое действие засчитывается за отдельную единицу услуги;

9) проведение социально-педагогического патронажа клиента (не реже 1 раза в 2 месяца) – каждое посещение засчитывается за отдельную единицу услуги.

Нормативные правовые документы, регламентирующие процесс предоставления услуги:

1) перечень гарантированных государством социальных услуг;

2) Закон Российской Федерации от 13 января 1996 года № 12-ФЗ «Об образовании» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 22 августа 2004 года № 122-ФЗ;

3) должностная инструкция специалиста учреждения (социальный педагог, педагог-дефектолог), оказывающего услугу;

4) заключение ПМПК (МСЭ) с рекомендациями по выбору типа образовательной программы;

5) удостоверение специалиста учреждения социального обслуживания.

Условия предоставления услуги:

1) высшее или среднее специальное педагогическое образование специалиста, оказывающего услугу (социальный педагог, педагог-дефектолог);

2) специально оборудованное рабочее место специалиста, оказывающего услугу (стол, стул для специалиста, стулья для клиентов, телефон);

3) расходные материалы (бланки установленного образца, бумага, ручки, клей, скрепки, ножницы и другие материалы);

4) информационная база данных об учреждениях (государственных, региональных, муниципальных, некоммерческих), занимающихся обучением лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе инвалидов, на бумажных, электронных носителях.

Документальное сопровождение процесса оказания услуги:

1) перечень гарантированных государством социальных услуг;

2) результаты мониторинга процесса обучения клиента;

3) копии всех документов, оформленных в процессе оказания услуги;

4) акты социально-педагогического патронажа клиента.

7. Требования Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» и ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг»:

Форма услуги: услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией: создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности; проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личного и социального статуса.

Качество услуги: услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией, должны обеспечивать создание в стационарных учреждениях таких условий, которые позволят вовлечь клиентов в различные формы жизнедеятельности с учетом состояния их здоровья, а также обеспечивать активное участие клиентов в мероприятиях по обучению доступным профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личного и социального статуса.

Требования государственного стандарта социального обслуживания населения в Костромской области.

Форма услуги: услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией: создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участие

в лечебно-трудовой деятельности; проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса.

Содержание услуги, алгоритм предоставления, качественные и количественные показатели выполнения:

Гарантированный базовый уровень:

1) личное знакомство и установление контакта с клиентом;
2) изучение личного дела клиента, результатов диагностики и рекомендаций специалистов;

3) определение реабилитационного потенциала клиента по записям специалистов МСЭ/ПМПК;

4) выбор форм и методов работы с клиентом;

5) подготовка списка образовательных учреждений (государственных, региональных, муниципальных и некоммерческих), занимающихся социально-трудовой реабилитацией лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе инвалидов;

6) подготовка списка документов, необходимых для зачисления в образовательное учреждение и организации обучения;

7) разработка практических рекомендаций для педагогов, воспитателей, родителей по вопросам социально-трудовой реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья;

8) проведение социально-трудовой реабилитации на базе учреждения социального обслуживания (при наличии трудовых мастерских) в соответствии с разработанным графиком – каждое занятие засчитывается за отдельную единицу услуги;

9) заполнение индивидуальной программы, плана, карты реабилитации клиента;

Повышенный уровень:

1) организация и проведение встречи с руководителями органов управления образованием, образовательных учреждений по вопросу организации процесса социально-трудовой реабилитации клиента, осуществление посреднических действий между клиентом и руководителями органов управления образованием, руководителями образовательных учреждений (телефонные переговоры, переписка, личные встречи) – каждая встреча засчитывается за отдельную единицу услуги;

2) подготовка полного пакета документов, необходимых для зачисления в образовательное учреждение и организации обучения, – оформление каждого документа засчитывается за отдельную единицу услуги;

3) разработка индивидуальной программы социально-трудовой реабилитации клиента, определение сроков и этапов ее реализации;

4) осуществление взаимодействия с юристом по вопросу подготовки и подписания договора между учреждением, клиентом и образовательным учреждением;

5) определение сроков, форм и условий социально-трудовой реабилитации клиента;

6) определение сроков и форм проведения мониторинга результатов социально-трудовой реабилитации клиента – каждый мониторинговый срез засчитывается за отдельную единицу услуги;

7) организация психолого-педагогического сопровождения клиента в процессе социально-трудовой реабилитации – каждое мероприятие засчитывается за отдельную единицу услуги;

8) проведение социально-педагогического патронажа клиента (не реже 1 раза в 2 месяца) – каждое посещение засчитывается за отдельную единицу услуги;

9) организация доставки клиента в учреждение социального обслуживания для занятий в трудовых мастерских и обратно.

Нормативные правовые документы, регламентирующие процесс предоставления услуги:

- 1) перечень гарантированных государством социальных услуг;
- 2) должностная инструкция специалиста учреждения (социальный педагог, педагог-дефектолог, инструктор по труду), оказывающего услугу;
- 3) заключение МСЭ, ПМПК с рекомендациями по организации социально-трудовой реабилитации;
- 4) договор между учреждением и учреждениями профессионального образования о предоставлении услуг;
- 5) график занятий в трудовых мастерских, расположенных на базе учреждения социального обслуживания;
- 6) лицензия на право осуществления образовательной деятельности;
- 7) удостоверение специалиста учреждения социального обслуживания.

Условия предоставления услуги:

- 1) высшее или среднее специальное педагогическое образование специалиста, оказывающего услугу (социальный педагог, педагог-дефектолог, инструктор по труду);
- 2) специально оборудованное рабочее место специалиста, оказывающего услугу (стол, стул для специалиста, стулья для клиентов, телефон);
- 3) расходные материалы (бланки установленного образца, бумага, ручки, клей, скрепки, ножницы, материалы для работы в трудовых мастерских: доски, гвозди, ткани и иные материалы);
- 4) информационная база данных об учреждениях (государственных, региональных, муниципальных, некоммерческих), занимающихся социально-трудовой реабилитацией лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе инвалидов, на бумажных, электронных носителях;
- 5) библиотечный фонд специалиста по вопросам организации процесса социально-трудовой реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 6) специально оборудованное в соответствии с требованиями СанПиН помещение для проведения социально-трудовой реабилитации (пожарная сигнализация, освещение, стулья, столы, технические средства реабилитации и производственное оборудование).

Документальное сопровождение процесса оказания услуги:

- 1) перечень гарантированных государством социальных услуг;
- 2) результаты мониторинга процесса социально-трудовой реабилитации клиента;
- 3) журналы посещения занятий в трудовых мастерских учреждения;
- 4) копии всех документов, оформленных в процессе оказания услуги.

8. Требования Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» и ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг»:

Форма услуги: обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации.

Качество услуги: обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе для творческой и физкультурно-спортивной реабилитации) должно развить у инвалидов практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

Требования государственного стандарта социального обслуживания населения в Костромской области:

Форма услуги: обучение клиентов, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, пользованию техническими средствами реабилитации.

Содержание услуги, алгоритм предоставления, качественные и количественные показатели выполнения:

Гарантированный базовый уровень:

- 1) личное знакомство и установление контакта с клиентом;
- 2) изучение личного дела клиента, результатов диагностического обследования и рекомендаций специалистов;
- 3) определение реабилитационного потенциала клиента по записям специалистов МСЭ, ПМПК;
- 4) подбор технических средств реабилитации в соответствии с типом и структурой дефекта, особенностями психофизического развития и реабилитационным потенциалом клиента, в случае отсутствия – организация взаимодействия с территориальным отделом социальной защиты населения по их доставке клиенту;
- 5) выбор форм и методов работы с клиентом;
- 6) разработка тематики и плана занятий, инструкций по технике безопасности во время занятий;
- 7) подготовка необходимых технических средств реабилитации, наглядных пособий (таблиц, рисунков, карт, схем) для организации занятий;
- 8) определение организационных моментов (общее количество занятий в месяце, неделе, частота занятий в неделю, их продолжительность, место проведения);
- 9) проведение занятий в соответствии с графиком и планом работы – каждое занятие засчитывается за отдельную единицу услуги;
- 10) заполнение индивидуальной программы, плана, карты реабилитации клиента, учетно-отчетной документации.

Повышенный уровень:

- 1) проведение мониторинга результатов формирования у клиента навыков пользования техническими средствами реабилитации – каждый мониторинговый срез засчитывается за отдельную единицу услуги;
- 2) проведение дополнительных индивидуальных занятий с клиентом – каждое занятие засчитывается за отдельную единицу услуги.

Нормативные правовые документы, регламентирующие процесс предоставления услуги:

- 1) перечень гарантированных государством социальных услуг;
- 2) должностная инструкция специалиста учреждения (социальный педагог, инструктор по лечебной физкультуре, реабилитолог), оказывающего услугу;
- 3) заключение МСЭ, ПМПК с рекомендациями;
- 4) инструкции по технике безопасности.

Условия предоставления услуги:

- 1) высшее или среднее специальное педагогическое, медицинское образование специалиста, оказывающего услугу (социальный педагог, инструктор по лечебной физкультуре, реабилитолог);
- 2) умение специалиста, оказывающего услугу, пользоваться техническими средствами реабилитации;

3) знание специалистом, оказывающим услугу, методик обучения клиента пользованию техническими средствами реабилитации;

4) знание специалистом, оказывающим услугу, правил техники безопасности при пользовании техническими средствами реабилитации, оказания первой медицинской помощи в чрезвычайной ситуации;

5) библиотечный фонд специалиста по формам, методам и технологиям обучения клиента пользованию техническими средствами реабилитации;

6) наглядные пособия (таблицы, рисунки, карты, схемы);

7) специально оборудованный техническими средствами реабилитации кабинет для занятий.

Документальное сопровождение процесса оказания услуги:

1) перечень гарантированных государством социальных услуг;

2) результаты мониторинга процесса обучения клиента пользованию техническими средствами реабилитации;

3) журналы посещения занятий;

4) журнал инструктажей по технике безопасности.

9. Требования Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» и ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг»:

Форма услуги: обучение детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности.

Качество услуги: обучение детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности должно обеспечивать формирование ребенка (подростка) как личности самостоятельной, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной.

Требования государственного стандарта социального обслуживания населения в Костромской области.

Форма услуги: обучение детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности.

Содержание услуги, алгоритм предоставления, качественные и количественные показатели выполнения:

Гарантированный базовый уровень:

1) личное знакомство и установление контакта с клиентом;

2) изучение личного дела, результатов диагностики и рекомендаций специалистов;

3) определение у клиента актуального уровня сформированности социально-значимых умений и навыков;

4) определение зоны ближайшего уровня развития;

5) выбор форм и методов работы с клиентом, составление индивидуальной программы занятий с ним;

6) комплектование групп для занятий в соответствии с типом и структурой дефекта, индивидуальными психофизическими и личностными особенностями клиентов;

7) определение организационных моментов (общее количество занятий в месяце, неделе, частота занятий в неделю, их продолжительность, место проведения занятий – учебные помещения учреждения, домашние условия);

8) проведение занятий, в соответствии с графиком и планом работы – каждое занятие засчитывается за отдельную единицу услуги;

9) заполнение индивидуальной программы, плана, карты реабилитации клиента;

Повышенный уровень:

1) разработка практических рекомендаций для педагогов, воспитателей, родителей по вопросам формирования у лиц с ограниченными возможностями здоровья социально-значимых умений и навыков;

2) разработка индивидуальной коррекционно-образовательной программы клиента, определение сроков и этапов ее реализации;

3) проведение дополнительных индивидуальных занятий с клиентом – каждое занятие засчитывается за отдельную единицу услуги;

4) осуществление психолого-педагогического сопровождения процесса обучения клиента – каждое сопровождение засчитывается за отдельную единицу услуги;

5) проведение социально-педагогического патронажа клиента (не реже 1 раза в 1 месяц) – каждое посещение засчитывается за отдельную услугу.

Нормативные правовые документы, регламентирующие процесс предоставления услуги:

1) перечень гарантированных государством социальных услуг;

2) должностная инструкция специалиста учреждения (социальный педагог, педагог-дефектолог), оказывающего услугу;

3) заключение ПМПК (МСЭ) с рекомендациями;

4) инструкции о порядке и правилах формирования у лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе детей-инвалидов, социально-значимых умений и навыков;

5) инструкции по технике безопасности.

Условия предоставления услуги:

1) высшее или среднее специальное педагогическое образование специалиста, оказывающего услугу (социального педагога, педагога-дефектолога);

2) специально оборудованное в соответствии с требованиями СанПиН помещение для проведения занятий (шкафы с закрытыми и открытыми полками для игрушек, игр; стол и стулья; ковровое покрытие; зеркало; магнитофон с набором аудиокассет; видеоманитофон; модульное оборудование; сенсорная комната; посуда и иное);

3) расходные материалы (бумага, ручки, цветные карандаши, краски, фломастеры, клей, скрепки, ножницы, цветная бумага и иные материалы);

4) библиотечный фонд специалиста по проведению коррекционных занятий с детьми от 3 до 18 лет, взрослыми, имеющими нарушения в развитии;

5) игровой фонд (мягкие и сюжетные игрушки для проведения сюжетно-ролевых игр, игр-драматизаций; куклы, надевающиеся на руку; машинки; шумовые музыкальные инструменты; стройматериалы и конструкторы; мячи; мозаика; настольные игры и иное);

6) таблицы, схемы, рисунки по темам занятий;

7) набор видеокассет с необходимыми записями для занятий.

Документальное сопровождение процесса оказания услуги:

1) перечень гарантированных государством социальных услуг;

- 2) результаты мониторинга процесса обучения клиента;
- 3) рабочие планы и тематика занятий;
- 4) журнал инструктажей по технике безопасности;
- 5) журнал посещения занятий.

Раздел 4. Организация процесса оказания социально-педагогических услуг, предоставляемых в рамках государственного стандарта

Глава 1. Требования к порядку и условиям оказания социально-педагогических услуг

1. Порядок и условия оказания социально-педагогических услуг установлены в соответствии с положениями Закона Костромской области от 3 ноября 2005 года № 313-ЗКО «О социальном обслуживании населения в Костромской области».

2. Социально-педагогические услуги предоставляются на основании обращения клиента, его опекуна, попечителя, другого законного представителя, органа государственной власти, органа местного самоуправления или общественного объединения учреждениями государственной системы социальных служб, а также организациями и учреждениями негосударственного сектора социального обслуживания населения.

3. Согласие на социальное обслуживание лиц, не достигших 14 лет, и лиц, признанных в установленном действующим законодательством порядке недееспособными, дают их законные представители. При временном отсутствии законных представителей решение о согласии принимают органы опеки и попечительства.

4. Социально-педагогические услуги предоставляют при условии добровольного согласия граждан на их получение, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Допускается анонимное обращение клиентов для получения услуг.

5. Помещение клиента в стационарное отделение учреждения должно быть произведено на основании его личного письменного заявления, заверенного личной подписью, а лиц, не достигших 14 лет, и лиц, признанных в установленном действующим законодательством порядке недееспособными, – на основании письменного заявления их законных представителей.

6. Помещение безнадзорных, беспризорных и находящихся в социально опасном положении детей и подростков, нуждающихся в социальной реабилитации, в учреждения социального обслуживания семьи и детей осуществляют на основании:

- 1) личного обращения несовершеннолетнего;
- 2) заявления родителей несовершеннолетнего или его законных представителей с учетом мнения несовершеннолетнего, достигшего 10 лет, кроме случаев, когда учет мнения несовершеннолетнего противоречит его интересам;
- 3) направления территориального отдела социальной защиты населения или согласованного с этим органом ходатайства должностного лица органа или учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

4) постановления лица, производящего дознание, следователя, прокурора или судьи в случае задержания, ареста или осуждения родителей или законных представителей несовершеннолетнего;

5) акта оперативного дежурного районного, городского отдела (управления) внутренних дел, отдела (управления) других муниципальных и административно-территориальных образований о необходимости помещения несовершеннолетнего в подобное учреждение.

7. При получении социально-педагогических услуг клиент имеет право на:

1) выбор учреждения и форм обслуживания в порядке, установленном постановлением администрации Костромской области;

2) комплексное, структурно-динамическое психолого-медико-педагогическое обследование, разработку индивидуальной комплексной программы реабилитации;

3) социальное обслуживание в рамках гарантированного базового уровня, установленного государственным стандартом;

4) дополнительное социальное обслуживание в рамках повышенного уровня, установленного государственным стандартом;

5) информацию о своих правах и обязанностях, видах и условиях оказания социально-педагогических услуг;

6) уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждений социального обслуживания;

7) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику учреждения социального обслуживания при оказании социальных услуг;

8) защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;

9) отказ от социальных услуг.

8. Сведения личного характера, ставшие известными работникам учреждения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Работники учреждения, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Глава 2. Обязательный перечень нормативных правовых документов, регламентирующих порядок предоставления социально-педагогических услуг

Обязательный перечень нормативных правовых документов, регламентирующих порядок предоставления социально-педагогических услуг, включает в себя:

1) Федеральный закон от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 22 августа 2004 года № 122-ФЗ;

2) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 22 августа 2004 года № 122-ФЗ;

3) Федеральный закон от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 22 августа 2004 года № 122-ФЗ;

4) Федеральный закон от 21 декабря 1996 года № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 22 августа 2004 года № 122-ФЗ;

5) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 22 августа 2004 года № 122-ФЗ;

6) Постановление Правительства Российской Федерации от 27.11.2000 № 896 «Об утверждении примерного положения о социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних», «О социальном приюте для детей»;

7) Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 19.07.2000 № 52 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения “Центр социальной помощи семье и детям”»;

8) Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 29.03.2002 № 25 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»;

9) Приказ Министерства социальной защиты населения Российской Федерации от 14.12.1994 № 249 «Об утверждении примерного положения о реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями»;

10) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.11.2004 № 287 «Об утверждении формы индивидуальной программы реабилитации инвалида, выдаваемой федеральным учреждением медико-социальной экспертизы»;

11) Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 11.03.2003 № 13 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.1201-03»;

12) «Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы «Гигиенические требования к устройству, содержанию, оборудованию и режиму работы специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации» СанПиН 2.4.1201-03» от 21.03.2003 № 4304;

13) СанПиН 2.4.2200-07. Изменение № 1 к санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к устройству, содержанию, оборудованию и режиму работы специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации СанПиН 2.4.1201-03 (утвержден Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.04.2007 № 23);

14) СанПиН 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания престарелых и инвалидов, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму их работы» (утвержден Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 23.11.2009 № 71);

15) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28 июля 1995 г. № 170 «Об утверждении инструкции, об организации медицинского обслуживания противоэпидемических и санитарно-гигиенических мероприятий в домах-интернатах для престарелых и инвалидов»;

16) Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 25 декабря 2003 г. № 90 «Об утверждении методических рекомендаций

по организации диетического (лечебного) питания в государственных (муниципальных) учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;

17) Закон Костромской области «О социальном обслуживании населения в Костромской области» от 03.11.2005 № 313-ЗКО;

18) постановление администрации Костромской области от 27 мая 2008 года № 143-а «О перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам областными государственными учреждениями социального обслуживания Костромской области»;

19) постановление администрации Костромской области от 10 февраля 2009 года № 59-а «О порядке и условиях принятия на социальное обслуживание на дому, полустационарное и стационарное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов» (в ред. постановления администрации Костромской области от 25.05.2009 № 217-а);

20) постановление администрации Костромской области от 30 апреля 2009 года № 185-а «О нормах обеспечения одеждой, обувью, мягким инвентарем и питанием в областных государственных учреждениях социального обслуживания»;

21) постановление администрации Костромской области от 18 ноября 2009 года № 380-а «О предоставлении материальной помощи гражданам без определенного места жительства и занятий»;

22) постановление администрации Костромской области от 29 декабря 2009 года № 436-а «Об установлении государственных стандартов социального обслуживания на территории Костромской области»;

23) Закон Костромской области от 19.12.2005 № 348-ЗКО «О государственном обеспечении и дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в Костромской области»;

24) Закон Костромской области от 11.11.1998 № 29 «О гарантиях прав ребенка в Костромской области»;

25) постановление администрации Костромской области от 06.10.2009 № 342-а «Об утверждении норм обеспечения питанием, одеждой, обувью, мягким инвентарем и необходимым оборудованием детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

26) постановление губернатора Костромской области от 31.12.2004 № 763 «О порядке осуществления финансирования деятельности, связанной с перевозкой отдельных категорий несовершеннолетних в пределах территории Костромской области»;

27) Устав учреждения, утвержденный в установленном действующим законодательством порядке;

28) договор между учреждением и клиентом о предоставлении услуг;

29) иные нормативные правовые акты, принятые постановлением администрации Костромской области в сфере социального обслуживания населения.

Глава 3. Обязательный перечень документов, сопровождающих процесс оказания социально- педагогических услуг

Обязательный перечень документов, сопровождающих процесс оказания социально-психологических услуг, включает в себя:

1) личное дело клиента;

- 2) индивидуальную программу, план, карту реабилитации клиента;
- 3) журнал учета клиентов;
- 4) журнал учета оказанных клиентам социально-педагогических услуг;
- 5) еженедельный, ежемесячный отчет о деятельности специалиста учреждения, оказывающего услугу;
- 6) журнал движения документации учреждения;
- 7) заявление клиента, опекуна, родственника, иных лиц.

МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Утвержден
распоряжением первого заместителя
Губернатора Белгородской области
от «_04_» августа 2015 года № 74

I. Общие положения

1.1. Актуальность разработки Модельного стандарта деятельности Центра культурного развития Белгородской области (далее соответственно – Стандарт, Центр) обусловлена созданием современных учреждений клубного типа, функциональная структура которых предполагает совмещение функций учреждений культуры (выставки, спектакли, кинопоказы), образовательных центров (проведение медиатек, курсов, творческих студий и мастерских) и общественного пространства (организация досуга, дискуссионных клубов, презентаций творческих индустрий).

1.2. Основы государственной культурной политики, утвержденные Указом Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808, определяют одним из приоритетов повышение гражданского самосознания, готовность и способность людей к активному участию в процессах общественного развития, воспитание и самовоспитание граждан, просвещение, развитие детского и молодежного движения, формирование информационного пространства страны.

1.3. Центр является учреждением, осуществляющим досуговую деятельность и реализующим механизмы интеллектуального развития личности в формах, соответствующих потребностям и возможностям детей и молодежи.

Предполагаемое нормативное соотношение пользователей услуг Центра: 60 процентов – молодежь, 25 процентов – дети, 15 процентов – остальные категории граждан.

1.4. Центр является самостоятельным юридическим лицом, некоммерческой организацией, созданной для исполнения государственного (муниципального) задания по предоставлению государственных (муниципальных) услуг населению в сфере культуры и молодежной политики. Центр не может являться филиалом или структурным подразделением иного учреждения.

1.5. Центр внедряет в практику деятельности механизмы общественного участия (попечительские, общественные, экспертные советы).

1.6. Центр в своей деятельности исходит из принципов социальной и экономической целесообразности, гармоничного сочетания разных направлений деятельности,

базируется на принципах учета предпочтений пользователей при предоставлении услуг и выполнении работ, учитывает специфику и возможность особых групп пользователей с ограниченными физическими возможностями здоровья.

Настоящий Стандарт устанавливает минимальные требования к содержанию, структуре и условиям деятельности Центра.

II. Используемые термины

2.1. В настоящем Стандарте перечисленные ниже термины используются в следующих значениях:

2.1.1. Духовно-нравственное воспитание – это педагогически организованный процесс, в котором детям и молодежи передаются духовно-нравственные нормы жизни, создаются условия для усвоения и принятия обучающимися базовых национальных ценностей, для освоения ими системы общечеловеческих, культурных, духовных и нравственных ценностей народа Российской Федерации.

2.1.2. Интеллектуальный досуг – это комплекс мероприятий, реализуемых в рамках деятельности Центра и направленных на развитие у молодежи навыков практического применения знаний, проявление творческой активности и получение опыта командной работы. Все эти навыки необходимы для формирования собственной успешности.

2.1.3. Клубное формирование – это добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

2.1.4. Клубы по контингенту – это клубные формирования, создаваемые во целях организации досуга и интеллектуального развития определённых социально-демографических групп.

2.1.5. Коворкинг – это оборудованное пространство, используемое посетителями для работы, общения и отдыха. Зоны коворкинга могут быть сданы в аренду на необходимый срок — день, неделю, месяц, несколько месяцев.

2.1.6. Креативно-инновационный подход – это особый стиль современного общественного сознания, основанный на знаниях, умениях и опыте подготовки, внедрения и освоения новшеств в различных областях социальной деятельности, формируемый ценностями и мотивами свободного творения нового.

2.1.7. Курсы – это клубные формирования, задачей которых является обучение людей прикладным навыкам и умениям¹⁹.

2.1.8. Медиатека – это фонд мультимедийных изданий на электронных носителях. Является частью единого информационного пространства деятельности Центра.

¹⁹ ГОСТ Р 55594-2013 Услуги населению. Услуги по обучению населения на курсах и кружках. Термины и определения. П.3.3.

2.1.9. Молодежь – это лица в возрасте от 14 до 30 лет, проживающие на территории Белгородской области²⁰.

2.1.10. Онлайн-сервис – это идентифицируемая веб-адресом программная система со стандартизированными интерфейсами. Онлайн-сервисы могут быть использованы учреждением для трансляции спектаклей, концертов и др., совершения виртуальных экскурсий в ведущие музеи мира, дистанционного обучения и др.

2.1.11. Потребитель, пользователь – это гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

2.1.12. Проект – это комплекс взаимосвязанных мероприятий, направленный на создание уникального продукта или услуги в условиях временных и ресурсных ограничений.²¹

2.1.13. Процесс оказания услуги (процесс обслуживания) – это совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуги при реализации результата услуги или организации досуга.

2.1.14. Результат услуги – это результат деятельности предприятия или организации, занимающихся удовлетворением соответствующей потребности потребителя услуги.

2.1.15. Социально-культурная (нематериальная) услуга – это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных, этических потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя, в том числе поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионализма.²²

2.1.16. Студия – это коллектив любительского творчества, сочетающий в своей работе учебные, экспериментальные и производственные задачи²³.

2.1.17. Творческие индустрии – это компании, организации и объединения, производящие экономические ценности в процессе творческой деятельности, а также деятельность по капитализации культурных продуктов и их представлению на рынке. К сфере творческих индустрий относятся: промышленный дизайн и индустрия моды, музыкальная индустрия и индустрия кино, телевидение и производство компьютерных игр, галерейный бизнес, издательский бизнес и книготорговля, рекламное производство и средства массовой информации²⁴.

2.1.18. Центр культурного развития – это современное инновационное учреждение с мобильным и компактным коммуникативным пространством и профессиональной командой проектных менеджеров, где созданы необходимые условия для удовлетворения запросов и потребностей людей в культурном, творческом, интеллектуальном и духовном развитии.

²⁰ Закон Белгородской области от 03 октября 2013 г. № 223 «О поддержке молодёжи в Белгородской области». Статья 1.

²¹ ГОСТ Р 54869-2011 Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом. Термины и определения. П. 3.13.

²² ГОСТ Р 50646-2012 Национальный стандарт Российской Федерации Услуги населению. Термины и определения П.3.1.3.

²³ 5. ГОСТ Р 55594-2013 Услуги населению. Услуги по обучению населения на курсах и кружках. Термины и определения. П.3.7.

²⁴ Указ Президента РФ от 24 декабря 2014 г. № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики».

2.1.19. Якорный коллектив – это клубное формирование самодеятельного народного творчества, являющееся «лицом» Центра и работающее на его имидж. За якорным коллективом закрепляется куратор из числа государственных учреждений культуры по направлению деятельности коллектива.

III. Цель и задачи Центра

3.1. Цель деятельности Центра – создание новых возможностей для творческой, интеллектуальной самореализации, духовного обогащения, личностного развития детей, молодежи и остальных категорий граждан посредством креативно-инновационного подхода, повышение качества жизни и предотвращение оттока населения.

3.2. Основные задачи деятельности Центра:

- предоставление возможности для свободного общения, работы, отдыха, социального взаимодействия интеллектуального досуга детей, молодежи и иных категорий граждан;
- активное формирование повседневной культурной жизни детей, молодежи, иных категорий граждан;
- развитие общественных пространств Центра, направленных на повышение качества, разнообразия и доступности культурных услуг и событий;
- нравственное, гражданское и военно-патриотическое воспитание молодежи, содействие развитию культуры, науки, поддержка талантливой молодежи;
- поддержка и развитие детского и молодежного самоуправления;
- развитие экологической культуры молодежи, сотрудничество в области
- социального обслуживания с другими учреждениями этой сферы, развитие подростково-молодежных клубов и общественных объединений;
- развитие краеведческого, культурно-познавательного, событийного туризма, обеспечение комплексного подхода к сохранению историко-культурного наследия, создание проектов по развитию локальной идентичности;
- развитие межрегиональных и международных культурных обменов.

IV. Формы деятельности Центра

4.1. Создание лаборатории полезного действия – пространств современных образовательных и социальных технологий, направленных на творческое развитие, самореализацию и профессиональное самоопределение подростков и молодежи в свободное от учебы время. Лаборатория выполняет консультационную работу в формате «открытая студия», обсуждение в формате «вопрос-ответ»; индивидуальное психологическое и юридическое консультирование (очная и заочная форма). Составление профессиограмм для молодежи, консультирование по вопросам выбора профессии и трудоустройства.

4.2. Организация и проведение «гостевых мероприятий» – курсы, тренинги, семинары, лекции, тематические мероприятия, встречи с интересными людьми из сфер бизнеса, науки, культуры, молодежной политики, государственного и муниципального управления. Обсуждение ярких тем и событий в сфере культуры, образования, молодежной политики и общественной жизни региона и страны, встречи активистов общественных организаций и объединений, возможность их неформального общения, в том числе посредством сети Интернет.

4.3. Организация виртуального обслуживания – онлайн-трансляция с применением современных телекоммуникационных технологий: спектаклей и музыкальных представлений и т.д. Внедрение онлайн-сервисов для осуществления технологии виртуального музея и других возможностей распространения культурных продуктов в современных аудиовизуальных форматах.

4.4. Организация концертов, фестивалей современного молодежного творчества, интеллектуальных игр, проведение городских и районных игр лиги КВН, кинофорумов, выставок и т.д., реализация проектов уличного художественного искусства. Работа в данном направлении в теплое время года может быть организована на открытых пространствах.

4.5. Создание на базе площадки коворкинга клубов для обсуждения, рассмотрения и реализации проектов и идей местного сообщества.

4.6. Функционирование читального зала, медиатеки, проведение интернет-конференций, вебинаров, предоставление актуальной общественно-значимой информации и т.д.

4.7. Организация и проведение презентации творческих индустрий территории: благотворительные вечера, встречи, пресс-конференции, марафоны, балы и т.д.

4.8. Функционирование дизайн-студии с направлениями: фото-видеодизайн; обучение техники видеосъемки, графического дизайна, монтажа видеороликов, продвижение готовой продукции; выставочная деятельность, в том числе электронная. Создание и распространение продукции, полученной в ходе деятельности.

4.9. Создание студии творческого развития для кратковременного пребывания детей в возрасте до 7 лет. Проведение детских развивающих игр с аттракционами малых форм, оздоровительных интерактивных программ и мероприятий.

4.10. Разработка и реализация образовательных программ для детских и молодежных лагерей с кратковременным пребыванием в летнее и каникулярное время.

4.11. Создание и развитие формирований самодеятельного народного творчества (вокальные, хореографические, театральные, инструментальные и иные жанры) с обязательным наличием якорного клубного формирования.

4.12. Функционирование мастерских декоративно-прикладного и изобразительного искусства (не менее 20 направлений).

4.13. Создание и функционирование постоянно действующей сувенирной лавки.

V. Организация деятельности и управление Центра

5.1. Центр имеет штат работников, способный обеспечить в полном объеме качественное предоставление социально-культурных услуг населению: не менее 26 творческих работников, имеющих среднюю и высшую квалификацию по профилю занимаемой должности.

Примерная структура и штатное расписание должностей творческих работников Центра приведены в приложении № 1 к настоящему Стандарту.

5.2. Специалисты Центра обязаны периодически повышать свою квалификацию: один раз в 5 лет – на областных курсах повышения квалификации, ежегодно – на областных, районных семинарах и других формах учебы. Проходить аттестацию в срок, установленный регламентирующими документами.

5.3. При Центре создается общественный Совет, включающий в себя представителей социально-культурного кластера территории. Совет способствует внедрению и развитию системы общественных консультаций, сотрудничеству с другими воспитательными институтами, взаимодействию со всеми секторами общества: государственными, коммерческими, общественными и другими организациями.

5.4. Центр составляет координационный план работы всех структур Центра и вовлеченных в совместную деятельность учреждений и организаций.

5.5. Центр разрабатывает межведомственные проекты с привлечением молодежных организаций, бизнес-сообществ, некоммерческих организаций, православной церкви на основе творческих инициатив граждан.

5.6. Центр проводит различные мониторинговые исследования, составляет аналитические материалы по вопросам рынка социально-культурных продуктов и услуг, исследования культурной среды территории и формирующих ее факторов, в том числе с привлечением исследовательских организаций и внешних экспертов.

5.7. Коллектив Центра ежегодно отчитывается перед местными жителями о проделанной работе в форме презентации видов деятельности.

VI. Основные требования к деятельности Центра

6.1. Центр должен иметь собственный фирменный стиль, предусматривающий наличие базовых элементов: логотип, цвет, шрифт. Фирменный стиль учреждения – товарный знак (знак обслуживания), закрепленный за Центром в установленном законом порядке.

6.2. Основные помещения центра, предназначенные для проведения мероприятий (выставочные залы, многофункциональный зал), должны быть обеспечены:

- возможностью трансформации;
- цифровым и аудиовизуальным оборудованием для творческой деятельности;
- широкополосным Интернетом для обеспечения доступа к медиаконтенту (для трансляции лекций, концертов, спектаклей и обеспечения работы виртуальных музеев);
- игровыми комнатами, отвечающими современным требованиям безопасности и нормам СанПин для кратковременного пребывания детей в возрасте до 7 лет;
- медиатекой;
- мастерскими декоративно-прикладного творчества и изобразительного искусства;
- кино-видеооборудованием;
- специализированным лицензионным программным обеспечением; - безбарьерным доступом к услугам учреждения лиц с физическими ограничениями здоровья.

Примерный перечень минимального технического оборудования Центра приведен в приложении № 2 к настоящему Стандарту.

6.3. Центр должен располагаться в пределах парковых пространств, что даст дополнительные возможности для организации культурно-массовых мероприятий, городских праздников. Непосредственно рядом со зданием Центра должна быть создана открытая площадка для проведения мероприятий в теплое время года.

6.4. Режим работы Центра, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается с учетом потребностей детей и молодежи и интенсивности его посещения, скооперирован с режимом работы находящихся в здании Центра учреждений и организаций.

VII. Оценка эффективности и качества работы Центра

Учредитель разрабатывает систему оценки эффективности и качества работы Центра. Результаты оценки должны быть доступны населению (размещение итогов на информационных стендах, сайтах и пр.).

Исходными данными для проведения оценки услуг являются материалы статистического, финансового и информационного отчетов деятельности Центра, результаты опросов пользователей и местных жителей, количество жалоб и благодарностей в адрес Центра. Индикаторами эффективности и качества услуг являются показатели, представленные в таблицах 1, 2:

Таблица 1

Отраслевые показатели эффективности деятельности

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Значение
1.	Количество участников культурно-досуговых мероприятий по сравнению с предыдущим годом	проценты	Увеличение не менее, чем 1,5 процента в год
2.	Количество участников клубных формирований по сравнению с предыдущим годом	проценты	Увеличение не менее, чем 1,2 процента в год
3.	Число культурно-досуговых мероприятий, проведенных учреждением по сравнению с предыдущим годом	проценты	Увеличение не менее чем 1,2 процента в год
4.	Доля мероприятий, направленных на развитие творческого потенциала детей и молодежи в общем объеме мероприятий учреждения	проценты	Не менее, чем 85 процентов от общего числа мероприятий
5.	Средняя посещаемость культурно-досуговых мероприятий	проценты	Увеличение не менее, чем 1 процент в год
6.	Удельный вес населения, участвующего в платных культурно-досуговых мероприятиях, проводимых учреждением	проценты	Увеличение не менее, чем 1 процент в год
7.	Доля детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях, в общем числе детей	проценты	Увеличение не менее, чем 1 процент в год
8.	Участие в организации и проведении мероприятий; участие творческих коллективов специалистов учреждения в конкурсах, фестивалях, праздниках различного статуса: - районный; - межрайонный; - областной	единицы	70 10 5

Межотраслевые показатели эффективности деятельности

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Значение
1.	Создание и функционирование сайта:		
1.1.	Количество посетителей сайта	единицы	Не менее 7000 (посетителей и просмотров) в год с ежегодным ростом в 1,3 процента
1.2.	Увеличение объемов информационных материалов на сайте, в том числе новостных	проценты	Не менее 100 с ежегодным ростом в 1,5 процента
1.3.	Увеличение объема подписчиков сайта	проценты	Не менее 150 с ежегодным ростом в 1,2 процента
2.	Медиаактивность:		
2.1.	Количество упоминаний в средствах массовой информации, в том числе электронных	единицы	Не менее 200 в год
2.2.	Количество подготовленных публикаций, статей, новостных релизов:	единицы	Не менее 70 в год
2.2.1	В местных средствах массовой информации и, в том числе электронных		
2.2.2	В региональных средствах массовой информации, в том числе электронных		
2.2.3	В федеральных и всероссийских средствах массовой информации, в том числе электронных		
2.2.4	Количество виртуальных лекториев, экскурсий и иных культурных сервисов		Не менее 10 в год
3.	Проектная деятельность:		
3.1.	Количество реализуемых проектов, утвержденных в соответствующих проектных комиссиях, в том числе участие в качестве членов рабочих групп специалистов учреждения	единицы	Не менее 2 в год
3.2.	Количество направленных заявок на получение финансирования проектов Центра в федеральной целевой программе, гранты федеральных, областных ведомств, некоммерческих фондов	единицы	Не менее 3 в год
4.	Создание безбарьерной культурной среды:		
4.1.	Участие детей с физическими ограничениями здоровья в деятельности учреждения	проценты	Не менее 5 процентов от общего количества мероприятий, проводимых учреждением
5.	Выставочная и гастрольная деятельность:		
5.1.	Организация и проведение выставочных экспозиций, в том числе выездных	количество	Не менее 10 в год

5.2.	Организация специализированных выставочных экспозиций, адаптированных для людей с физическими ограничениями здоровья, в том числе детей	количество	Не менее 2 процентов от общего количества
6.	Деятельность в области молодежной политики		
6.1.	Удельный вес учащейся и студенческой молодежи, вовлеченной в социальную	проценты	Не менее 60 процентов в год
	практику (деятельность органов школьного и студенческого самоуправления, молодежных трудовых отрядов района, дебатное движение, интеллектуальные клубы, участники коммуникативно-образовательных площадок (форумов, слетов, конференций) от общего количества учащихся общеобразовательных учреждений и профессиональных образовательных организаций)		
6.2.	Доля молодежи в возрасте от 14 до 30 лет, охваченной мероприятиями в рамках проектной деятельности, по отношению к общему количеству молодежи обслуживаемой территории в возрасте от 14 до 30 лет	проценты	Не менее 0,3 процента в год
6.3.	Доля молодежи, вовлеченной в добровольческую деятельность, от общего числа молодежи района	проценты	не менее 15 процентов в год

Примерная структура и штатное расписание
должностей творческих работников Центра культурного развития
Белгородской области

Приложение № 1
к Модельному стандарту
деятельности Центра культурного
развития Белгородской области

№ п/п	Наименование должности	Количество единиц
Административно-управленческий персонал		
1	Директор	1
2	Заместитель директора	1
3	Главный бухгалтер	1
Отдел проектной деятельности и связей с общественностью		
4	Заведующий отделом	1
5	Менеджер социокультурной деятельности	1
6	Пресс-секретарь	1

7	Психолог	1
8	Ведущий методист по работе с молодежью	1
9	Методист по работе с молодежью	1
10	Ведущий методист по работе с детьми	1
11	Методист по работе с детьми	1
12	Руководитель дизайн-студии	1
13	Методист по обеспечению онлайн-сервисов (программист)	1
Отдел обеспечения творческой деятельности		
14	Руководитель коллектива самодеятельного народного творчества	4
15	Звукорежиссер	1
16	Художник по свету	1
17	Аккомпаниатор	1
Сектор по обеспечению выставочной деятельности и развитию творческих мастерских декоративно-прикладного творчества и изобразительного искусства		
18	Заведующий сектором	1
19	Мастер декоративно-прикладного творчества	5
Итого:		26

Примерный перечень
минимального технического оборудования
Центра культурного развития Белгородской области

Приложение № 2
к Модельному стандарту
деятельности Центра культурного
развития Белгородской области

№ п/п	Наименование технических средств	Количество штук
1	Микшерный пульт	1
2	Театрально-хоровой кардиоидный микрофон	6
3	Динамический кардиоидный вокальный микрофон	4
4	Динамический кардиоидный инструментальный микрофон	2
5	Вокальная радиосистема с головным микрофоном	5
6	Вокальная радиосистема	2
7	Двухполосная активная акустическая система	4
8	Пульт для управления световыми приборами	1
9	Световой прибор светодиодный	2
10	Пульт управления нерегулируемыми нагрузками	1
11	Консоль управления световыми приборами	1
12	Ноутбук	3
13	Прожектор линейный с белыми, теплыми и холодными светодиодами	3
14	Световые приборы шести типов	44
15	Генератор дыма	1

16	Проектор	2
17	Проекционный моторизованный экран	1
18	Проигрыватель оптических носителей	1
19	Двухполосная активная акустическая система	2
20	Низкочастотная активная акустическая система линейного массива	2
21	Компактный профессиональный микшерный пульт	1
22	Двухканальный прибор динамической обработки	1
23	Универсальное устройство для воспроизведения аудиоматериалов	1
24	Факс	2
25	Принтер	9
26	3D принтер	1
27	Компьютер	23
28	Широкоформатные мониторы	5
29	Многофункциональное устройство	7
30	Доска интерактивная	1
31	Термопринтер	1
32	Планшетный фотосканер	2
33	Фотоаппарат	3
34	Видеокамера	3
35	Принтер лазерный цветной	1
36	Сервер	1
37	Сетевой управляемый коммутатор	2
38	Беспроводная точка доступа	2

Научно-образовательный Центр «Гражданское общество и социальные коммуникации» Института гражданской службы и управления РАНХиГС, Автономная некоммерческая организация по развитию исследований и проектов в области культуры и искусства «Новый институт культурологии», ГАУК Новосибирская государственная областная научная библиотека// Отв. ред. С.Н. Горушкина, Н.А. Кочеляева, – М.: Издательство «Лето», 2015. с.

Разработчики

Горушкина С.Н., кандидат социологических наук, эксперт центра «Научно-образовательным Центра “Гражданское общество и социальные коммуникации” Института гражданской службы и управления РАНХиГС»;

Дядьков О.Н., кандидат экономических наук, заместитель начальника управления информационно-аналитической работы и связей с общественностью Министерства культуры Московской области;

Стригигна Л.В., главный эксперт Министерства культуры Новосибирской области;

Кафарова Л.А., начальник управления культуры и туризма Городецкого района Нижегородской области;

Замышляйченко Е.Р., директор Московской государственной библиотеки областной научной библиотеки;

Саенко З.М. начальник отдела «Центр профессионального развития» Новосибирской государственной областной научной библиотеки;

Куценко Е.В., эксперт ИКОМ;

Самародова А.П., магистрант ИГСУ РАНХиГС.

Научные консультанты

Астафьева О.Н., профессор, доктор философских наук, директор Научно-образовательного центра ИГСУ РАНХиГС;

Кочеляева Н.А., кандидат культурологических наук, директор Автономной некоммерческой организации по развитию исследований и проектов в области культуры и искусства «Новый институт культурологии».