



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА БАЛАШИХА УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

### ПРИКАЗ

от 22-08 2022 г.

№ 92

О стандартах качества муниципальных услуг (работ)  
в сфере культуры Городского округа Балашиха

Руководствуясь Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества муниципальных услуг в сфере культуры Городского округа Балашиха, предоставляемых получателям, и осуществления контроля за непосредственными результатами деятельности муниципальных учреждений сферы культуры Городского округа Балашиха,

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о стандартах качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями сферы культуры Городского округа Балашиха в качестве основных видов деятельности согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха от 27.01.2021 № 12 «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры Городского округа Балашиха».
3. Отделу культуры, художественного образования и туризма Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник Управления культуры  
Администрации Городского округа Балашиха

С.В. Шарцева



# **ПОЛОЖЕНИЕ**

## **о стандартах качества муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными учреждениями сферы культуры Городского округа Балашиха в качестве основных видов деятельности**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о стандартах качества муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными учреждениями сферы культуры Городского округа Балашиха в качестве основных видов деятельности (далее - Положение), регулирует отношения, связанные с разработкой, принятием, изменением и применением стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) в Городском округе Балашиха, содержащихся в общероссийских базовых (отраслевых) перечнях (классификаторах) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и региональном перечне (классификаторе) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Московской области.

1.2. Термины и понятия, используемые в настоящем Положении:

**муниципальные услуги (работы) в сфере культуры** – услуги (работы), оказываемые населению (выполняемые работы) учреждениями культуры за счет средств бюджета Городского округа Балашиха (далее – муниципальные услуги);

**качество оказания муниципальной услуги** – степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг для получателей муниципальных услуг;

**стандарт качества оказания муниципальной услуги** (далее - стандарт качества) – правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги требования к оказанию муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги;

**получатели муниципальной услуги** – граждане и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги, предоставляемой учреждениями культуры за счет средств бюджета Городского округа Балашиха;

**музей** – некоммерческое учреждение культуры, созданное для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций, включенных в состав Музейного фонда Российской Федерации, пополнения музейных фондов, популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории Городского округа Балашиха;

**библиотека** – некоммерческое учреждение культуры, осуществляющее информационную, культурную, просветительскую деятельность, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

**театр** – некоммерческое учреждение культуры, основной деятельностью которого является подготовка и показ спектаклей, других публичных представлений и предоставление сопутствующих этому услуг в целях формирования и удовлетворения потребностей населения в сценическом искусстве;

**учреждение культурно-досугового типа** – некоммерческое учреждение культуры, основной деятельностью которого является предоставление населению разнообразных услуг социально-культурного, просветительского и развлекательного характера, создание условий для занятий любительским художественным творчеством, организация студий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения;

**образовательное учреждение сферы культуры** – некоммерческое учреждение культуры (детская школа искусств), созданное для художественного образования и эстетического воспитания граждан, формирования и развития творческих способностей детей, удовлетворения их индивидуальных потребностей в интеллектуальном и нравственном совершенствовании;

**парк культуры и отдыха** – некоммерческое учреждение культуры, созданное для создания и развития разнообразных форм отдыха и культурного досуга населения и проведения просветительских, культурно-массовых, физкультурно-оздоровительных мероприятий, организации игр и развлечений в условиях живой природы под открытым небом.

1.3. Муниципальные услуги (работы) в сфере культуры Городского округа Балашиха (далее – Городской округ) предоставляются по следующим направлениям:

- деятельность музеев;
- деятельность библиотек и архивов;
- деятельность в области исполнительских искусств;
- деятельность учреждений клубного типа: клубов, дворцов и домов культуры, домов народного творчества;
- дополнительное образование детей и взрослых в сфере культуры;
- деятельность зрелищно-развлекательная;
- деятельность парков культуры и отдыха.

1.4. Перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями сферы культуры Городского округа (далее – учреждения культуры), формирует учредитель – Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха (далее – Управление культуры) 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 относится обеспечивающее услугу мероприятие, которое не имеет непосредственно конкретного потребителя, но осуществляется в целях обеспечения предоставления услуги потребителю и выполняется в интересах общества в целом.

1.5. Общими критериями оказания муниципальной услуги (работы) являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

1.6. Качественное предоставление муниципальной услуги (работы) характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуги;
- оптимальность использования ресурсов учреждения культуры;
- удовлетворенность получателей услуги деятельностью учреждения культуры;
- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере культуры.

## **2. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены стандартов качества муниципальных услуг**

2.1. Разработчик Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) в сфере культуры Городского округа (далее – стандарты качества) – главный распорядитель

средств бюджета Городского округа Балашиха Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха (далее – Управление культуры).

2.2. Область применения стандарта качества: учреждения культуры Городского округа, подведомственные Управлению культуры и финансируемые из средств бюджета Городского округа.

2.3. Стандарт качества утверждается приказом Управления культуры.

2.4. Основными целями разработки, утверждения и применения стандартов качества являются:

- повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества оказания муниципальных услуг;
- определение объемов финансового обеспечения на выполнение муниципального задания учреждениями культуры Городского округа, оказывающими муниципальные услуги, необходимых для соблюдения стандарта качества предоставления соответствующей муниципальной услуги;
- повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений сферы культуры Городского округа, ответственных за предоставление муниципальных услуг.

2.5. Разработка стандартов качества муниципальных услуг осуществляется в соответствии со следующими принципами:

- обязательность предоставления муниципальных услуг;
- законность и обоснованность деятельности исполнителей муниципальных услуг;
- учет потребностей и предпочтений получателей муниципальных услуг;
- гарантированное соблюдение прав получателей муниципальных услуг;
- бесплатность муниципальной услуги для получателей услуги, обоснованность размера платы за оказание услуги, если плата предусмотрена;
- минимизация совокупных издержек получателей муниципальных услуг;
- закрепление в стандарте качества муниципальной услуги измеримых требований к количественным и качественным характеристикам (параметрам) муниципальной услуги.

2.6. При разработке стандартов качества муниципальных услуг (работ) получателям услуг гарантируется:

- получение своевременной, полной и достоверной информации о муниципальной услуге и порядке ее оказания;
- предоставление предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ при оказании муниципальной услуги;
- возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении муниципальной услуги, а также стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

2.7. Отмена стандарта качества осуществляется в случаях отмены нормативных правовых актов, регулирующих оказание соответствующей муниципальной услуги.

Отмена стандарта качества без его замены на новый стандарт качества допускается только в случае, если прекращается оказание соответствующей муниципальной услуги.

2.8. Разработка и утверждение изменений в стандарты качества, а также внесение предложений об отмене стандартов качества муниципальных услуг осуществляются в порядке, установленном настоящим Положением.

### **3. Требования к стандартам качества**

3.1. Стандарт качества является нормативным документом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги: сроков, объемов, формы и содержания, результатов услуги, особенностей процесса предоставления муниципальной услуги учреждениями культуры.

3.2. Стандарт качества муниципальной услуги включает:

- категории (в том числе льготные) получателей муниципальной услуги;

- правовое основание оказания муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги;
- требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги;
- требования к безопасности оказания муниципальной услуги;
- требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей муниципальной услуги;
- требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги;
- требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги;
- описание результата оказания муниципальной услуги;
- порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги;
- порядок контроля за оказанием муниципальной услуги со стороны Администрации Городского округа Балашиха;
- информацию об оказании муниципальной услуги за плату или бесплатно.

### 3.3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в сфере культуры:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют учреждение культуры;
- условия размещения и режим работы учреждения культуры;
- наличие специального технического оснащения учреждения культуры;
- укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуг в сфере культуры;
- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в сфере культуры;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения культуры, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящих стандартов.

### 3.4. Стандарт качества должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования.

### 3.5. Правовое основание оказания муниципальной услуги представляет собой перечень основных нормативных правовых актов Российской Федерации, Московской области, Городского округа Балашиха, регламентирующих вопросы оказания муниципальной услуги.

### 3.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, должен содержать всесторонний, полный и законченный список документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с указанием организаций, осуществляющих выдачу соответствующих документов и срока их действия.

### 3.7. Требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги включают в себя перечень и сроки совершения основных мероприятий, которые обычно предпринимаются в рамках оказания муниципальной услуги.

### 3.8. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги в зависимости от содержания муниципальной услуги включают требования (или их часть):

- к зданиям и прилегающей территории;
- к помещениям;
- к обеспеченности мебелью и оборудованием;
- к обеспеченности мягким инвентарем;
- к обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания муниципальной услуги.

3.9. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги включают в себя требования, связанные с наличием у учреждения культуры, оказывающего муниципальную услугу, необходимых учредительных и разрешительных документов, соблюдением организацией санитарно-эпидемиологических, противопожарных норм.

3.10. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей муниципальной услуги в зависимости от содержания муниципальной услуги, включают в себя требования:

- к режиму работы учреждения культуры, оказывающего муниципальную услугу;
- к удаленности расположения места оказания муниципальной услуги от потенциальных получателей муниципальной услуги;
- к взаимодействию с особыми категориями получателей муниципальной услуги (в том числе с престарелыми, инвалидами);
- к очередности оказания муниципальной услуги в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее оказания;
- иные требования, позволяющие обеспечить должный уровень доступности муниципальной услуги получателям муниципальной услуги.

3.11. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги включают в себя требования:

- к численности персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, в том числе в соотношении с численностью получателей муниципальной услуги;
- к уровню квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги;
- к периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги;
- иные требования, связанные с персоналом, участвующим в оказании муниципальной услуги.

3.12. Требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги содержат описание состава, места и периодичности размещения информации об оказываемой муниципальной услуге, а также иные сведения, необходимые для получателя муниципальной услуги.

3.13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги должен содержать всесторонний, полный и законченный перечень оснований, в соответствии с которыми получателю муниципальной услуги может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги.

3.14. Описание результата оказания муниципальной услуги представляет собой перечень критериев качества оказания муниципальной услуги и показателей результативности ее оказания. Для расчета показателей результативности оказания муниципальной услуги приводятся алгоритм расчета и источник информации по сведениям, используемым при расчете. При разработке показателей качества муниципальной услуги, включаемых в стандарт качества, следует учитывать, что каждый показатель должен быть:

- специфичным (измерять результат деятельности по предоставлению муниципальных услуг);
- измеряемым (иметь информационную базу для оценки);
- достижимым (относиться к сфере деятельности бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу);
- определенным во времени (подлежать оценке по истечении отчетного периода).

3.15. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта качества должен содержать описание последовательности действий получателя муниципальной услуги с указанием органа Администрации Городского округа Балашиха, должностного лица Администрации Городского округа, которому может быть подана жалоба, а также сроки обжалования.

3.16. Предоставление гражданам и организациям информации о стандартах качества

осуществляется бесплатно посредством:

- опубликования в порядке, установленном для официального опубликования муниципальных правовых актов Городского округа;
- размещения информации на официальном сайте Управления культуры в сети «Интернет»;
- размещения в помещениях, занимаемых муниципальными учреждениями, оказывающими муниципальную услугу.

3.17. Оказание муниципальных услуг, как правило, осуществляется на безвозмездной основе. Муниципальные услуги могут оказываться за плату только в случаях, предусмотренных действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Городского округа.

Стандарт качества должен содержать информацию о том, что муниципальная услуга оказывается за плату или бесплатно. Информация об оказании муниципальной услуги за плату или бесплатно должна содержать размер стоимости муниципальной услуги с указанием нормативных правовых актов, регламентирующих установление стоимости муниципальной услуги или порядок расчета стоимости муниципальной услуги.

#### **4. Контроль и оценка качества предоставления муниципальной услуги (работы)**

4.1. Соблюдение стандартов качества является обязательным для всех учреждений культуры, предоставляющих муниципальные услуги (работы).

4.2. Руководитель учреждения культуры должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие настоящим Стандартам, регламентам и другим нормативным документам, ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения культуры 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, 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.

4.3. Контроль за оказанием муниципальной услуги (работы).

4.3.1. Контроль за деятельностью учреждения культуры осуществляется посредством внутреннего и внешнего контроля.

4.3.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также его заместителями.

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль:
  - а) тематический (контроль по направлению деятельности учреждения);
  - б) комплексный (проверка деятельности отдельных работников учреждения, филиалов).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере деятельности учреждения анализируются, и, в случае если вина доказана, сотрудник учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Ежеквартально руководитель учреждения предоставляет в Управление культуры информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при

необходимости).

4.3.3. Управление культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения культуры в части соблюдения качества муниципальной услуги (работы) путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан на деятельность учреждения культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб на учреждение по факту принятия мер по жалобам.

4.3.4. Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением культуры Администрации Городского округа Балашиха один раз в полугодие, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

4.3.5. Для оценки качества и безопасности деятельности учреждения культуры Управление культуры использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный – проверка состояния учреждения культуры;
- 2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг (работ), анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги, другие;
- 3) экспертный – опрос работников учреждения культуры о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- 4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

4.3.6. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение культуры, так и в Управление культуры и Администрацию Городского округа Балашиха.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения культуры либо начальником Управления культуры в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. Жалоба может быть составлена в свободной форме.

4.3.7. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на качество муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения и обращения граждан Российской Федерации» и Законом Московской области от 05.10.2006 №164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращения граждан».

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги руководитель учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.3.7. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги (работы):

Работа учреждения культуры по предоставлению услуг в сфере деятельности учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения культуры несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере его деятельности.

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

Руководитель учреждения культуры обязан:



- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества деятельности;
- 3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения культуры в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию деятельности учреждения культуры и настоящего Стандарта.

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

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

Учреждение культуры 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.

4.5. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (работ) в целях выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих их качество и доступность предоставления, осуществляется ежегодно.

## **5. Стандарты качества муниципальных услуг**

5.1. Оказание муниципальной услуги (работы) осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги.

5.2. Основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальных услуг (работ), предоставляемых учреждениями сферы культуры за счет средств бюджета Городского округа, а также основные положения, определяющие качество услуг (работ) и требования к их предоставлению, утверждены в стандартах качества предоставления муниципальных услуг (работ) по направлениям согласно приложениям 1-15 к настоящему Положению:

5.2.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях). Приложение 1.

5.2.2. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов». Приложение 2.

5.2.3. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотек» (в стационарных условиях). Приложение 3.

5.2.5. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физической сохранности и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов». Приложение 4.

5.2.4. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (с учетом всех форм, муниципальные библиотеки). Приложение 5.

5.2.6. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» (в стационарных условиях). Приложение 6.

5.2.7. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» (на выезде). Приложение 7.

5.2.8. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Создание спектаклей». Приложение 8.

5.2.9. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация показа

концертов и концертных программ» (с учетом всех форм). Приложение 9.

5.2.10. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (с учетом всех форм, культурно-досуговые учреждения). Приложение 10.

5.2.11. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества». Приложение 11.

5.2.12. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (творческие мероприятия: фестиваль, выставка, конкурс, смотр). Приложение 12.

5.2.13. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по реализации дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ в области искусств на территории Городского округа Балашиха. Приложение 13.

5.2.14. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (с учетом всех форм, парки). Приложение 14.

5.2.15. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Обеспечение сохранности и целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов». Приложение 15.

5.3. Качество предоставления муниципальных услуг (работ) регламентируется законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и нормативными правовыми актами органов Московской области, Уставом Городского округа Балашиха.

5.4. Основные документы, регламентирующие деятельность муниципального учреждения:

- устав учреждения;
- ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения;
- ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- санитарные нормы и правила;
- муниципальные правовые акты Городского округа Балашиха;
- приказы Управления культуры, руководителя учреждения;
- руководства, правила, инструкции, положения;
- иные нормативные документы.

5.5. При разработке настоящего Положения использованы нормативные и правовые документы, указанные в приложении 16 к Положению.

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**  
**оказания муниципальной услуги**  
**«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»**  
**(с учетом всех форм)**

**1. Общее описание муниципальной услуги**

1.1. Цели оказания муниципальной услуги:

- создание условий для сохранения, создания, распространения и освоения культурных ценностей, а также творческой самореализации личности человека;
- эстетическое воспитание населения, основанное на достижениях российской и мировой культуры;
- воспитание и развитие патриотических, духовных и культурных ценностей;
- популяризация и стимулирование развития профессионального и самодеятельного творчества;
- развитие межрегиональных и международных связей, культурного обмена;
- создание благоприятной среды для обмена профессиональным опытом и развития профессионального взаимодействия учреждений культуры.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (с учетом всех форм), оказываемую муниципальными культурно-досуговыми учреждениями Городского округа Балашиха.

Услуга выполняется бесплатно.

1.3. Категория получателей муниципальной работы: физические и юридические лица.

**2. Содержание муниципальной услуги**

Организация и проведение мероприятий различного формата (культурно-досуговых, информационно-просветительских) на базе учреждения и за пределами собственной территории, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги.

**3. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги**

| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета                                                                                                                           | Источник информации                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Количество участников, человек             | Абсолютная величина                                                                                                                        | Форма федерального государственного статистического наблюдения №7-НК «Сведения об организации культурно-досугового типа», годовой отчет учреждения по исполнению муниципального задания |
| Динамика количества участников, процентов  | $Ут / Уп \times 100$ , где<br>Ут - количество участников в текущем году;<br>Уп - количество участников за аналогичный период прошлого года | Форма федерального государственного статистического наблюдения №7-НК «Сведения об организации культурно-досугового типа», годовой отчет учреждения по исполнению муниципального задания |

|                                            |                                                                                                                                    |                                                                                                   |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Динамика количества мероприятий, процентов | Мт / Мп х 100, где<br>Мт - количество участников в текущем году;<br>Мп - количество участников за аналогичный период прошлого года | Данные форм учета (журнал, паспорт мероприятия, план мероприятия, электронные формы учета и т.д.) |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

4.1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

4.2. Федеральный закон от 16.09.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

4.3. Указ Президента Российской Федерации от 19.12.2012 №1666 «О стратегии государственной национальной политики Российской Федерации на период до 2025 года».

4.4. Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 №808 «Об утверждении основ государственной культурной политики».

4.5. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».

4.6. Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.09.2009 №Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации».

#### 5. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной услуги

| Параметр                                 | Значение, иная характеристика параметра                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении).<br>Состояние здания, в котором располагается учреждение (включая хранилище), не является аварийным.<br>Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления.<br>Лестницы при входе в здание учреждения оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы). |
| Температурно-влажностный режим           | Помещения учреждения должны быть:<br>- защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее);<br>- оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим.     |

## 6. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной услуги

| Параметр                                                  | Значение, иная характеристика параметра                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Санитарное состояние                                      | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.<br>Уборка доступных для посетителей помещений учреждения производится каждый рабочий день.                                                                                                                       |
| Общественная безопасность и организации охраны учреждения | Учреждение оборудовано системами видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Пожарная безопасность                                     | Помещения учреждения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения.<br>Разработан план эвакуации посетителей в случае пожара.<br>В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения |

## 7. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для потребителей

| Параметр                       | Значение, иная характеристика параметра                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Режим работы                   | График (режим) работы учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка учреждения с учетом специфики выполнения муниципальной услуги и типа учреждения |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 10 настоящего стандарта.                                                                                                                                      |

## 8. Особые требования к организации работы учреждения, осуществляющего оказание муниципальной услуги

Муниципальные учреждения осуществляют сотрудничество с социально ориентированными некоммерческими организациями, национальными общественными объединениями, национально-культурными объединениями, общественными объединениями ветеранов войны и труда, патриотическими молодежными объединениями на безвозмездной основе.

## 9. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги

| Параметр        | Значение, иная характеристика параметра                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Кадровый состав | Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, а также выделяемых бюджетных средств.<br>Квалификационный уровень работников учреждения должен соответствовать требованиям к квалификации, предусмотренным в Единых квалификационных справочниках должностей руководителей, специалистов и служащих, рабочих.<br>Работники учреждения должны подтверждать свой квалификационный уровень прохождением аттестации. |

|                                                |                                                                                                                              |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Образовательный уровень специалистов           | Не менее 75% от общего числа специалистов учреждения имеют высшее или среднее специальное образование.                       |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в пять лет сотрудники учреждения должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм. |

#### **10. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги**

| <b>Параметр</b>                                      | <b>Значение, иная характеристика параметра</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Информация, размещаемая у входа в учреждение         | У входа в учреждение размещается информация о месте, времени, дате проведения культурно-массового мероприятия                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения      | В помещениях учреждения размещается следующая информация:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>– о месте, времени, дате проведения культурно-массового мероприятия;</li> <li>– контактная информация;</li> <li>– о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений об организации проведения культурно-массовых мероприятий</li> </ul> |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается информация о времени, месте, дате проведения культурно-массового мероприятия, контактный телефон, электронный адрес для отзывов, замечаний и предложений                                                                                                                                                                   |

#### **11. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания муниципальной услуги**

| <b>Параметр</b>                                                                                           | <b>Значение, иная характеристика параметра</b>                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 |
| Опросы потребителей муниципальной услуги                                                                  | В учреждении организуются анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством выполняемой учреждением работы объемом не менее 10% от общего числа получателей услуги                               |
| Опросы и письменные обращения потребителей муниципальной работы, размещаемые на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве выполнения работы их потребителями                                                                                                  |

## **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**

### **оказания муниципальной работы**

### **«Организация деятельности клубных формирований и формирований**

### **самодетельного народного творчества»**

#### **1. Общее описание муниципальной работы**

##### **1.1. Цели выполнения муниципальной работы:**

- содействие организации культурного досуга населения, развитию творческой активности населения и самореализации личности;
- раскрытие творческого потенциала населения, в том числе детей и молодежи;
- выявление и поддержка творчески одаренных детей и молодежи;
- создание условий для занятия населением самодетельным художественным творчеством на непрофессиональной основе;
- сохранение, возрождение и развитие народных художественных промыслов;
- приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную работу «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодетельного народного творчества», выполняемую муниципальными культурно-досуговыми учреждениями Городского округа Балашиха в рамках муниципального задания.

Работа выполняется бесплатно.

##### **1.3. Категория получателей муниципальной работы: в интересах общества.**

Потребителями работы клубных формирований, любительских объединений, групп, клубов по интересам являются все граждане вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.

Выполнение работы отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках законодательства Российской Федерации и регламентируется внутренними документами учреждения.

#### **2. Содержание муниципальной работы**

2.1. Содействие организации культурного досуга населения, развитию творческой активности населения и самореализации личности.

2.2. Создание условий для занятия населением самодетельным художественным творчеством на непрофессиональной основе.

2.3. Сохранение, возрождение и развитие традиций народной культуры, народных ремесел.

2.4. Приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации.

2.5. Разработка и внедрение коллективных и индивидуальных программ и методик развития творческих способностей детей и взрослых.

2.6. Обеспечение деятельности кружков, клубов, мастерских, студий творческой направленности: театральных, музыкальных, вокальных, художественных, хореографических и т.д.

2.7. Организация систематических занятий в формах и видах, характерных для любительских объединений, групп, клубов по интересам (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 учреждения).

### 3. Основные показатели, характеризующие качество выполнения муниципальной работы

| Наименование показателя, единица измерения                                                       | Методика расчета                                                                                                                                         | Источник информации                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доля клубных формирований для детей и подростков от общего числа клубных формирований, процентов | $F_d / F_{общ} \times 100$ , где $F_d$ - число клубных формирований для детей и подростков, единиц; $F_{общ}$ - общее число клубных формирований, единиц | Приказ учреждения об утверждении перечня клубных формирований, действующих на базе учреждения                                                                                                                           |
| Количество клубных формирований, единиц                                                          | Абсолютная величина                                                                                                                                      | Приказ учреждения об утверждении перечня клубных формирований, действующих на базе учреждения, форма федерального государственного статистического наблюдения №7-НК «Сведения об организации культурно-досугового типа» |

### 4. Правовые основы выполнения муниципальной работы

4.1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

4.2. Федеральный закон от 16.09.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

4.3. Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 №808 «Об утверждении основ государственной культурной политики».

4.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».

4.5. Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.09.2009 №Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации».

### 5. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы

| 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, не является аварийным. Здание подключено к системам централизованного отопления. Лестницы при входе в здание оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эту работу). |



|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Состав помещений учреждения      | <p>Состав помещений учреждения для выполнения работы по предоставлению населению возможности для занятия творческой деятельностью на непрофессиональной (любительской) основе, включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– помещения для проведения занятий, репетиций, выступлений, хранения реквизита, костюмов, музыкальных инструментов;</li> <li>– зрительный зал;</li> <li>– помещения для изучения народных промыслов, обычаев и обрядов, быта и досуга, национального костюма;</li> <li>– помещения для проведения выставок, семинаров, концертов;</li> <li>– служебные помещения;</li> <li>– гардероб для верхней одежды посетителей;</li> <li>– санузлы, снабженные необходимыми гигиеническими средствами.</li> </ul> |
| Температурно-влажностный режим   | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (при условии технической возможности установки необходимого оборудования).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Информатизация и компьютеризация | <p>Рабочие места для сотрудников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).</p> <p>У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

#### 6. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы

| Параметр                  | Значение, иная характеристика параметра                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Санитарное состояние      | <p>Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.</p> <p>Уборка помещений учреждения производится ежедневно.</p>                                                                                                                                                             |
| Общественная безопасность | <p>Учреждение оборудовано системами видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции, металлодетекторами.</p> <p>В учреждении организована охрана.</p>                                                                                                                                                                                             |
| Пожарная безопасность     | <p>Помещения учреждения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения.</p> <p>В учреждении устроено дежурное помещение, в котором находятся запасные ключи от всех помещений учреждения.</p> <p>В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения.</p> |

## **7. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной работы для потребителей**

| <b>Параметр</b>                | <b>Значение, иная характеристика параметра</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Режим работы                   | График (режим) работы учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка учреждения с учетом специфики выполнения муниципальных работ и типа учреждения. Обеспечивается работа учреждения в течение не менее чем 6 дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье. В вечернее время учреждение работает не менее чем до 19 часов. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 10 настоящего стандарта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## **8. Особые требования к организации работы муниципального учреждения, осуществляющего выполнение муниципальной работы**

К организации работы муниципальных учреждений культурно-досугового типа устанавливаются особые требования.

Основным направлением деятельности учреждений является удовлетворение общественных потребностей в сохранении и развитии народной традиционной культуры, поддержка любительского художественного творчества, другой самостоятельной творческой инициативы и социально-культурной активности населения, в связи с чем клубные формирования учреждений принимают участие:

- в мероприятиях, проходящих в рамках муниципальной программы Городского округа Балашиха «Культура»;
- в иных праздничных и культурно-массовых мероприятиях российского, регионального и межмуниципального значения.

## **9. Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы**

| <b>Параметр</b>                                | <b>Значение, иная характеристика параметра</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Кадровый состав                                | Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, а также выделяемых бюджетных средств.<br>Квалификационный уровень работников учреждения должен соответствовать требованиям к квалификации, предусмотренным в Единых квалификационных справочниках должностей руководителей, специалистов и служащих, рабочих.<br>Работники учреждения должны подтверждать свой квалификационный уровень прохождением аттестации. |
| Образовательный уровень                        | Не менее 75 процентов от общего числа специалистов учреждения должны иметь высшее или среднее специальное профильное образование соответствующими возложенным на них обязанностям и обеспечивающим надлежащее качество выполнения муниципальной работы.                                                                                                                                                                                                                    |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 5 лет специалисты учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

### 10. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной работы

| Параметр                                             | Значение, иная характеристика параметра                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Информация, размещаемая у входа в учреждение         | У входа в учреждение размещается следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>– наименование учреждения;</li> <li>– режим работы учреждения.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения      | В помещениях учреждения размещается следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>– о проводимых и планируемых выставках, фестивалях, конкурсах, семинарах и иных мероприятиях;</li> <li>– календарный план мероприятий;</li> <li>– контактная информация;</li> <li>– перечень оказываемых (выполняемых) учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуги (работы));</li> <li>– о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения.</li> </ul> |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>– наименование учреждения;</li> <li>– адрес и номера телефонов учреждения;</li> <li>– режим работы учреждения;</li> <li>– о проводимых мероприятиях;</li> <li>– о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения.</li> </ul>                                                                                                                                                      |

### 11. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности выполнения муниципальной 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.                       |
| Опросы и письменные обращения потребителей государственной работы, размещаемые на Интернет-сайте учреждения | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на Интернет-сайт.<br>На Интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве выполнения работ их потребителями. |
| Обращения граждан в электронной форме                                                                       | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте.                                                                                                                                        |

## **НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг (работ) в сфере 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 от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов».
9. Федеральный закон от 13.03.1995 №32-ФЗ «О днях воинской славы и памятных датах России».
10. Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
11. Федеральный закон от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях».
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 №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 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 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
22. Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».
23. 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».
24. 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».
25. Указ Президента РФ от 05.05.1992 №431 «О социальной поддержке многодетных семей».

26. Указ Президента РФ от 07.05.2012 №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
27. Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 №609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».
28. Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры».
29. Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 №390 «О противопожарном режиме».
30. Постановление Правительства РФ от 24.11.2014 №1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщиках социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет».
31. Распоряжение Правительства РФ от 03.07.1996 №1063-р «О социальных нормах и нормативах».
32. Распоряжение Правительства РФ от 19.10.1999 №1683-р «О методике определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социокультурной инфраструктуры».
33. Распоряжение Правительства РФ 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».
34. Приказ Минкультуры РФ от 01.11.1994 №736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94».
35. 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».
36. Приказ Минкультуры России от 06.05.2008 №71 «Об одобрении учебно-методического пособия "Методическое обеспечение социально-культурной деятельности"».
37. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 31.08.2007 №570 «Об утверждении профессиональных квалификационных групп должностей работников культуры, искусства и кинематографии».
38. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 30.03.2011 №251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии».
39. 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».
40. 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»).
41. 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».
42. Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22.12.2011 №1575-ст Межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества.
43. Приказ Минкультуры России от 28.06.2013 №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».
44. 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), принят и введен в действие приказом Министерства промышленности и торговли РФ и Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31.01.2014 №14-ст.
  45. Приказ Минкультуры России от 05.05.2014 №763 «Об утверждении перечней должностей и профессий работников федеральных государственных учреждений, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации, относимых к основному персоналу по видам экономической деятельности».
  46. 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».
  47. 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».
  48. Приказ Минкультуры России от 05.10.2015 №2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».
  49. Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 №2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».
  50. Письмо Минкультуры России от 22.09.2009 №43-01-39/01 «Об утверждении Положения об учреждении культуры клубного типа».
  51. 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».
  52. Письмо Минкультуры России от 13.09.2010 №828-01-2 «О Методических рекомендациях по расчету нормативных затрат на услуги и содержание имущества КДУ».
  53. Письмо Минэкономразвития России от 29.04.2011 №8863-ОФ/Д09 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг».
  54. Письмо Минфина от 16.05.2011 №12-08-22/1959 «Комплексные рекомендации органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления по реализации Федерального закона от 08.05.2010 №83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».
  55. 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».