



**Отдел культуры и туризма  
администрации муниципального образования –  
Клепиковский муниципальный район**

**П Р И К А З**

03.02.2017г.

№ 9/1

г. Спас-Клепики

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

В рамках 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», в целях повышения качества муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых получателям, и создания системы контроля за непосредственными результатами деятельности муниципальных учреждений сферы культуры, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры (далее – Стандарты) согласно приложению к приказу.

2. Закрепить исполнение настоящих Стандартов за руководителями муниципальных учреждений сферы культуры, подведомственных Отделу культуры и туризма администрации муниципального образования – Клепиковский муниципальный район (далее Отдел культуры и туризма):

- Муниципальное учреждение культуры «Центральная библиотека муниципального образования – Клепиковский муниципальный район Рязанской области» (далее – МУК «Центральная библиотека»);

- Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Клепиковская детская школа искусств» (далее – МБУДО «Клепиковская ДШИ»);

- Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тумская детская музыкальная школа» (далее – МБУДО «Тумская ДМШ»);

- Муниципальное учреждение культуры «Районный Дом культуры муниципального образования – Клепиковский муниципальный район» (далее

- МУК «Районный Дом культуры»);

3. Отделу культуры и туризма осуществлять:

3.1. Внешний контроль за соблюдением требований Стандартов подведомственными учреждениями сферы культуры, указанными в п.2 настоящего приказа;

3.2. Оценку соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг Стандартам;

3.3. Использование требований Стандартов при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг физическим и юридическим лицам, являющимся получателями муниципальных услуг в сфере культуры.

4. Руководителям муниципальных учреждений сферы культуры, указанных в п.2 настоящего приказа, в процессе применения Стандартов обеспечить:

- соблюдение требований Стандартов;
- доведение Стандартов до получателей услуг;
- информационное обеспечение процесса оказания услуг;
- внутренний контроль за соблюдением Стандартов;
- выработку предложений по совершенствованию порядка оказания услуг.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Начальник Отдела  
культуры и туризма**

**С.В. Строилов**

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к приказу Отдела культуры  
и туризма администрации  
муниципального образования –  
Клепиковский муниципальный район  
от 02.03.2017 г. № 9/1

## **СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

### I. Общие положения

1. Разработчик Стандартов качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры (далее - Стандарты): Отдел культуры и туризма администрации муниципального образования – Клепиковский муниципальный район (далее – Отдел культуры и туризма).

2. Область применения Стандарта.

2.1. Учреждениями, в отношении которых распространяются настоящие Стандарты, являются учреждения сферы культуры Клепиковского муниципального района, подведомственные Отделу культуры и туризма администрации муниципального образования – Клепиковский муниципальный район и финансируемые из средств бюджета Клепиковского муниципального района.

2.2. Настоящие Стандарты устанавливают основные требования, определяющие объем и качество муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемые учреждениями, указанными в п.2.1 настоящего раздела.

2.3. Муниципальные услуги в сфере культуры предоставляются получателям по направлениям:

- предоставление дополнительного образования в сфере культуры;
- создание условий для организации досуга, развития народного художественного творчества и обеспечения жителей услугами организаций культуры;

3. Термины и определения, применяемые в настоящих Стандартах:

1) муниципальные услуги в сфере культуры-услуги, оказываемые населению (далее-получателям услуг) органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств бюджета Клепиковского муниципального района;

2) получатели услуги-граждане и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги (выполнение работы), предоставляемой муниципальными учреждениями сферы культуры Клепиковского муниципального района за счет средств бюджета Клепиковского муниципального района;

3) учреждение культурно-досугового типа, основной деятельностью которого является изучение, 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;

4) дополнительное образование детей в сфере культуры-деятельность, направленная на удовлетворение потребностей получателя в самосовершенствовании, мотивации личности к познанию и творчеству, развитию интеллектуальных и творческих способностей, достижении творческих побед и успехов соответственно способностям, и

создание условий для вовлечения максимально возможного числа детей в систематические занятия в области музыкального образования;

4. Основные цели применения настоящих Стандартов.

4.1. Повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества их предоставления.

4.2. Определение необходимых для соблюдения настоящих Стандартов объемов финансового обеспечения муниципальных учреждений сферы культуры, предоставляющих муниципальные услуги.

5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в сфере культуры:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Бюджетный Кодекс Российской Федерации;
- 4) Федеральный закон Российской Федерации [от 06.10.2003 № 131-ФЗ](#) «Об общих принципах местного самоуправления»;
- 5) Федеральный закон [от 03.11.2006 № 174-ФЗ](#) «Об автономных учреждениях»;
- 6) Федеральный закон [от 12.01.1996 № 7-ФЗ](#) «О некоммерческих организациях»;
- 7) Закон Российской Федерации [от 09.10.1992 № 3612-1](#) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 8) Закон Российской Федерации [от 10.07.1992 № 3266-1](#) «Об образовании»;
- 9) Федеральный закон Российской Федерации [от 26.05.1996 № 54-ФЗ](#) «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 10) Федеральный закон Российской Федерации [от 25.06.2002 № 73-ФЗ](#) «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- 11) Федеральный закон [от 27.07.2006 № 149-ФЗ](#) «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- 12) Федеральный закон Российской Федерации [от 21.12.1994 № 69-ФЗ](#) «О пожарной безопасности»;
- 13) Закон Российской Федерации [от 21.11.1996 № 129-ФЗ](#) «О бухгалтерском учете»;
- 14) постановление Правительства Российской Федерации [от 26.06.1995 № 609](#) «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- 15) распоряжение Правительства Российской Федерации [от 03.07.1996 № 1063-р](#) «О социальных нормах и нормативах»;
- 16) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Министерства культуры Рязанской области, Клепиковского муниципального района регулирующие деятельность в сфере культуры.

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

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

## II. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в сфере культуры

### 1. Стандарт качества муниципальной услуги по предоставлению дополнительного образования в сфере культуры.

#### 1.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: предоставление дополнительного образования в сфере культуры.

Содержание (предмет) услуги:

- 1) обучение игре на фортепиано (синтезаторе);
- 2) обучение игре на струнных инструментах;
- 3) обучение игре на аккордеоне и баяне;
- 4) проведение учебных концертов, конкурсов, фестивалей по направлениям дополнительного образования в сфере культуры;
- 5) организация участия учащихся в конкурсных мероприятиях районного, зонального и регионального значений;
- 6) обучение хореографии.

Услуга по предоставлению дополнительного образования в сфере культуры является бесплатной.

Получатели услуги: детское население Клепиковского муниципального района в возрасте от 6 до 18 лет (далее-учащиеся).

Единица измерения: количество учащихся.

#### 1.2. Нормативные документы, регламентирующие деятельность учреждения дополнительного образования.

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение дополнительного образования:

- 1) Положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденное постановлением администрации Клепиковского муниципального района Рязанской области;
- 2) типовые образовательные программы, учебные планы утвержденные Министерством культуры РФ, авторские программы, рекомендованные Всероссийским научно-методическим центром;
- 3) постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»;
- 4) устав учреждения дополнительного образования;
- 5) лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;
- 6) свидетельство о государственной аккредитации учреждения дополнительного образования;
- 7) руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере дополнительного образования и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;
- 8) эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование и аппаратуру;
- 9) федеральные, областные (в случае их утверждения) и муниципальные стандарты;
- 10) заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- 11) примерные учебные планы и программы учебных дисциплин для муниципальных музыкальных школ и школ искусств, утвержденных Министерством

культуры, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедших внутреннее и внешнее рецензирование.

Устав учреждения дополнительного образования является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения, предоставляющего данную услугу, и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность учреждения;
- 3) цели, предмет и виды деятельности учреждения;
- 4) права и обязанности учреждения, его ответственность;
- 5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- 6) порядок организации образовательного процесса, его участники;
- 7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть утвержден постановлением главы Клепиковского муниципального района и зарегистрирован в Федеральной налоговой службе по Рязанской области.

Устав определяет статус и ответственность учреждения дополнительного образования детей, цели и задачи деятельности, права и обязанности учреждения, имущество и финансы, учет и отчетность, контроль за деятельностью и управление учреждением, организацию оплаты и дисциплины труда.

Правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг дополнительного образования, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

Перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения дополнительного образования:

- 1) приказы директора учреждения, издаваемые в соответствии с его компетенцией;
- 2) приказы, распоряжения учредителя;
- 3) положение о Педагогическом совете школы;
- 4) положение о Совете школы;
- 5) правила внутреннего трудового распорядка для преподавателей и сотрудников учреждения;
- 6) правила внутреннего распорядка для учащихся учреждения;
- 7) положение о порядке установления надбавок и доплат к ставкам заработной платы и должностным окладам, иных выплат стимулирующего характера;
- 8) должностные инструкции работников учреждения;
- 9) инструкции по охране труда и технике безопасности;
- 10) санитарные нормы и правила (СанПин 2.4.4.1251-03);
- 11) иные локальные акты.

При оказании услуги в сфере дополнительного образования используются следующие инструкции:

- 1) инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);
- 2) инструкция действий при получении анонимного телефонного сообщения об угрозе взрыва заложенном взрывчатом устройстве, поджоге и иных действий, способных повлечь тяжкие последствия;
- 3) инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;
- 4) инструкция по делопроизводству в учреждении дополнительного образования;
- 5) иные инструкции.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг дополнительного образования, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование;
- 2) сертификаты на оборудование;
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

Федеральные, областные, местные (в случае их принятия) нормативные правовые акты и настоящий Стандарт составляют нормативную основу практической работы соответствующего учреждения.

В учреждении дополнительного образования в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

1.3. Условия размещения и режим работы учреждения дополнительного образования:

Учреждение дополнительного образования должно быть размещено в специально предназначенном здании и/или помещении в пределах территориальной доступности для населения Клепиковского муниципального района.

Площадь, занимаемая учреждением дополнительного образования, должна обеспечивать размещение работников и учащихся, и предоставление услуг учащимся в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.1251-03).

Режим работы учреждения дополнительного образования определяется уставом учреждения.

Занятия детей в учреждениях дополнительного образования могут проводиться также выходные дни и каникулярное время.

Начало занятий в учреждениях дополнительного образования должно быть не ранее 8.00, а их окончание - не позднее 21.00.

В здании учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

а) учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий);

б) специализированные помещения (актовый зал, студии и т.д.);

2) дополнительные помещения (гардеробная, служебные помещения и т.п.).

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

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются также в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

При размещении учреждения дополнительного образования в приспособленных помещениях совместно с другими организациями, не имеющими отношения к данному учреждению, необходимо обеспечить для детей отдельный вход, гардероб, туалет.

Здание учреждения дополнительного образования должно быть оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

1.4. Техническое оснащение учреждения дополнительного образования:

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги.

Основным техническим оснащением учреждения дополнительного образования в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами дополнительного образования являются:

- 1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;
- 2) компьютерная техника;
- 3) аудио и видеоаппаратура;
- 4) иное оснащение.

Специальное оборудование, приборы, аппаратуру и инструменты следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование, приборы, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Оборудование, инструменты, аппаратура, приборы, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

1.5. Укомплектованность учреждения дополнительного образования кадрами и их квалификация:

Учреждение дополнительного образования должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление услуги в сфере дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал (директор учреждения, заведующие отделениями, иной административно-управленческий персонал);
- 2) педагогический персонал (педагоги дополнительного образования);
- 3) технические работники (уборщики помещений, рабочие и т.д.);
- 4) иные работники (концертмейстеры и т.д.)

Уровень профессиональной компетентности педагогических работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации педагогических работников.

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

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Педагогические и руководящие работники учреждения дополнительного образования детей один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию в порядке, установленном нормативными правовыми актами Министерства культуры и туризма Рязанской области. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

К педагогической деятельности в учреждении дополнительного образования не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

1.6. Требования к технологии оказания услуги по предоставлению дополнительного образования в сфере культуры.

Учреждение дополнительного образования в сфере культуры предназначено для обеспечения необходимых условий личностного развития и творческой самореализации,



формирование общей культуры детей и подростков, адаптации личности к жизни в обществе, организации содержательного досуга.

Услуга носит заявительный характер и предоставляется вне зависимости от медицинского состояния учащегося (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения).

В учреждении дополнительного образования детей наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за исключением хоровых и хореографических групп).

С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные.

Расписание занятий в учреждении дополнительного образования составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе детей и подростков в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимо соблюдение следующих гигиенических требований:

1) продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут;

2) необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

Учреждение, оказывающее услуги по предоставлению дополнительного образования в сфере культуры, должно предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, удовлетворяющих и способствующих развитию способностей детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации воспитанника в обществе.

Организация образовательного процесса в сфере культуры предусматривает, что:

1) занятия могут быть индивидуальными и групповыми, в зависимости от выбранного направления обучения;

2) количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется учебными планами учреждения;

3) расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы;

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

5) оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам итоговых государственных аттестаций учащихся, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, концертах и т.д.

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

1) типовых программ, утвержденных Министерством культуры и туризма Рязанской области;

2) адаптированных программ, утвержденных Педагогическим советом учреждения;

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

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

Порядок приема граждан в учреждение дополнительного образования должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей), определяться директором и закрепляться в уставе учреждения. Порядок приема должен обеспечивать прием граждан, прошедших проверку способностей в области соответствующего вида искусства на конкурсной основе.

При приеме гражданина в учреждение дополнительного образования последнее обязано ознакомить учащихся и его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы

учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности учащихся учреждения должны быть определены уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами.

1.7. Информационное сопровождение деятельности учреждения дополнительного образования.

Порядок и правила предоставления услуги по дополнительному образованию детей должны быть доступны населению Волоколамского муниципального района. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) размещения информации об учреждении дополнительного образования сферы культуры, о предоставляемых услугах, о достижениях учащихся в сети Интернет на официальном сайте администрации Клепиковского муниципального района;

2) информационных стендов (уголков получателей услуг);

3) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций.

В учреждении дополнительного образования должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, копии лицензии, требования к учащимся, правила и порядок работы с обращениями и жалобами граждан, стоимость услуг, настоящий Стандарт.

Учащийся и его родители (законные представители) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

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

1.8. Контроль за деятельностью учреждения дополнительного образования сферы культуры.

Контроль за деятельностью учреждения дополнительного образования осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется директором учреждения, его заместителями.

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль:

а) контроль мероприятий (контроль по определенной теме (в том числе по результатам отчетных концертов, смотров, конкурсов, выставок) или направлению деятельности учреждения);

б) итоговый (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода).

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

Ежемесячно руководитель учреждения дополнительного образования представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в Отдел культуры и туризма.

Отдел культуры и туризма администрации муниципального образования – Клепиковский муниципальный район (начальник, ведущий специалист) осуществляет

внешний контроль за деятельностью учреждения дополнительного образования в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

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

Плановые контрольные мероприятия проводятся Отделом культуры и туризма ежеквартально, внеплановые по поступлению жалоб на качество услуг.

#### 1.9. Порядок обжалования требований Стандарта.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться, как непосредственно в учреждение дополнительного образования, так и в Отдел культуры и туризма. 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 директором учреждения, либо начальником Отдела культуры и туризма в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. Жалоба составляется в свободной форме.

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

#### 1.10. Ответственность за качество оказания услуги по предоставлению дополнительного образования в сфере культуры.

Работа учреждения по предоставлению дополнительного образования в сфере культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества услуг.

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

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

Директор учреждения дополнительного образования 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 дополнительного образования в сфере культуры;
- 3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения дополнительного образования в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг дополнительного образования и настоящего Стандарта.

#### 1.11. Критерии оценки качества услуги дополнительного образования в области культуры:

Критериями оценки качества дополнительного образования в сфере культуры являются:

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

Качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

- 1) доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- 2) расширение знаний учащихся учреждения дополнительного образования;
- 3) развитие творческих способностей учащихся;
- 4) самореализация и самовоспитание учащихся;
- 5) создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;
- 6) организации содержательного досуга и занятости учащихся;
- 7) результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

1.12. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Наименование индикатора качества услуги	Формула расчета значений показателей качества услуги	Значение индикатора, %
1	Количество учащихся	(фактический показатель учащихся/максимально возможное количество учащихся)*100	не менее 90
2	Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов	(кол-во педагогов с высшим проф.образованием/общее кол-во педагогов)*100	не менее 30
3	Доля педагогов, прошедших курсовую переподготовку не менее 1 раза в пять лет	(кол-во педагогов, прошедших КПК 1 раз в 5 лет/общее кол-во педагогов)*100	не менее 30
4	Сохранность контингента	(фактический показатель учащихся на конец учебного года/ фактический показатель учащихся на начало учебного года)*100	не менее 95
5	Доля участников в конкурсных мероприятиях районного, зонального и регионального значений от общего количества учащихся	(количество участников конкурсов/общее количество учащихся)*100	не менее 20
6	Доля победителей и призеров конкурсных мероприятий районного, зонального и регионального значений от общего количества учащихся, участвующих в конкурсах	(количество победителей и призеров конкурсов/общее количество участников конкурсов)*100	не менее 35

## **2. Стандарт качества муниципальной услуги по созданию условий для организации досуга, развития народного художественного творчества и обеспечения жителей услугами организаций культуры.**

2.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: создание условий для организации досуга, развития народного художественного творчества и обеспечения жителей услугами организаций культуры.

Содержание (предмет) услуги:

- 1) организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий (фестивалей, конкурсов, концертов, вечеров отдыха, спектаклей,

театрализованных, развлекательных, игровых программ и т.д.) как на закрытых, так и на открытых площадках района;

2) организация работы клубных формирований по различным направлениям, обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов, участие в районных, областных, всероссийских и международных мероприятиях.

Получатели услуги: население и гости Клепиковского муниципального района. К льготным категориям получателей муниципальной услуги относятся: дети дошкольного и школьного возраста, студенты, ветераны войны и труда, военнослужащие срочной службы, многодетные семьи, инвалиды, пенсионеры.

Единица измерения - количество мероприятий и количество занимающихся в клубных формированиях.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с тарифами, утвержденными Учреждением.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность культурно-досугового учреждения:

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует культурно-досуговое учреждение:

- 1) устав учреждения;
- 2) руководства, правила, инструкции, методики, положения, планы;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области культурно-досуговых услуг;
- 5) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством культурно-досуговому учреждению при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

Устав культурно-досугового учреждения является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность учреждения;
- 3) предмет, цели и виды деятельности учреждения;
- 4) права и обязанности учреждения, его ответственность;
- 5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- 6) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Руководства, правила, методики, положения, планы должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В культурно-досуговом учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка учреждения;
- 2) трудовой коллективный договор;
- 3) штатное расписание;
- 4) график работы сотрудников;
- 5) распоряжения и постановления главы Клепиковского муниципального района;
- 6) приказы начальника Отдела культуры и туризма;

При оказании услуги в культурно-досуговом учреждении используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении.

Основными Положениями в культурно-досуговом учреждении являются:

- 1) положения о самодеятельных творческих коллективах;
- 2) положения о предоставлении платных услуг.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги по созданию условий для организации досуга, развития народного художественного творчества и обеспечения жителей услугами организаций культуры 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.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

Государственный (в случае принятия) и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы культурно-досугового учреждения.

В культурно-досуговом учреждении необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

### 2.3. Условия размещения и режим работы культурно-досугового учреждения:

Культурно-досуговое учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Культурно-досуговое учреждение должно размещаться в пределах территориальной доступности для жителей района.

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

Режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу по созданию условий для организации досуга, развития народного художественного творчества и обеспечения жителей услугами организаций культуры, определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа, по письменному распоряжению администрации учреждения согласованному с Отделом культуры и туризма в праздничные и выходные дни.

В здании учреждения культурно-досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) зрительный зал;
- 2) фойе;
- 3) репетиционные помещения;
- 4) вспомогательные (служебные) помещения;
- 5) технические помещения.

Помещения, предоставляемые для организации мероприятий учреждением культуры по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.

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.).

Содействие Отдела культуры и туризма в организации и проведении 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.

#### 2.4. Техническое оснащение культурно-досугового учреждения.

Культурно-досуговое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

1) в зрительном зале:

- а) световое оборудование;
- б) оборудование сцены (антрактно-раздвижной занавес, кулисы);
- в) звуковое оборудование;
- г) систему вентиляции;

2) в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:

- а) систему освещения;
- б) систему вентиляции;
- в) теплоцентраль;

3) технические помещения:

- а) кино-и видеопроектное оборудование;
  - б) щиты управления электроснабжением.
- 4) иное оснащение.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, ежегодных замеров сопротивления изоляции.

#### 2.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

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

Предоставление услуг по созданию условий для организации досуга осуществляют следующие виды персонала:

- 1) творческий персонал;
- 2) административно-управленческий персонал;
- 3) технические работники.

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием.

Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть достаточным для возложенных на них обязанностей. Учреждение организует повышение уровня квалификации творческих работников, не реже чем раз в пять лет.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям услуг гуманность и доброжелательность.

#### 2.6. Требования к технологии оказания услуги культурно-досугового учреждения:

Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование услугами культурно-досугового учреждения, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

Основными причинами отказа в оказании услуг по созданию условий для организации досуга, развития народного художественного творчества и обеспечения жителей услугами организаций культуры являются следующие: нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, либо демонстрирующего свою враждебность и агрессивность.

Целями и задачами деятельности культурно-досугового учреждения является создание условий для:

- 1) сохранения многообразия и целостности единого культурного пространства;
- 2) расширения возможностей жителей в получении услуг по созданию условий для организации досуга;
- 3) содержательного досуга и общения жителей, постоянного развития и совершенствования основных направлений культурно-досуговой деятельности в соответствии с потребностями населения;
- 4) для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

Видами деятельности культурно-досугового учреждения являются:

1) Изучение общественных потребностей в сфере культуры с целью выявления и удовлетворения запросов населения Клепиковского муниципального района на культурные услуги, применение при этом новых культурных технологий, мониторинга и передового опыта.

2) Организация, развитие и внедрение различных форм культурно-просветительной и досугово-развлекательной деятельности среди населения, традиционных и нетрадиционных культурных и сервисных услуг.

3) Создание кружков, студий, коллективов, любительских объединений и других клубных формирований по различным направлениям деятельности.

4) Подготовка и проведение вечеров, театрализованных представлений, танцевально-развлекательных, литературно-художественных, выставочных, концертных, игровых программ, вечеров отдыха, тематических и народных праздников, торжественных поздравлений, карнавалов, детских утренников, корпоративных и семейных праздников, обрядов, ритуалов, в т. ч. для сторонних учреждений и организаций как на закрытых, так и на открытых площадках района.

5) Организация и проведение дискотек, ярмарок, выставок-продаж, спектаклей, конкурсов и других форм культурной деятельности.

6) Организацию работы аттракционов, игровых комнат, бильярдных и т.п.

7) Оказание платных форм культурно-просветительной и информационно-издательской деятельности.

8) Демонстрация кинофильмов и видеопрограмм.

9) Оказание услуг по предоставлению напрокат аудио-, видеоносителей, звуко-, светотехнического оборудования, музыкальных инструментов, сценических постановочных средств, костюмов, обуви, театрального реквизита, бутафории, постижерских принадлежностей.



10) Оказание услуг по аудио- и видеозаписи театрально-зрелищных программ, культурно-просветительных и зрелищно-развлекательных мероприятий, по изготовлению копий звуко- и видеозаписей из фоно- и видеотек учреждения;

11) Организация работы приклубных буфетов, кафе, а также осуществления торговой и посреднической деятельности по реализации продуктов культурной деятельности и сопутствующих ей товаров, в результате которой создаются, сохраняются и распространяются культурные ценности и блага.

12) Предоставление в рамках возможностей учреждения разнообразных платных услуг социально-культурного характера населению с учётом их запросов и потребностей.

При предоставлении услуг по созданию условий для организации досуга, развития народного художественного творчества и обеспечения жителей услугами организаций культуры предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

Предоставление услуг по созданию условий для организации досуга в сфере организации, подготовки и проведения культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок осуществляется в соответствии с муниципальными целевыми программами (муниципальным заданием), социальными и коммерческими заказами от населения.

Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов через билетную кассу учреждения) или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги).

Основанием принятия в состав творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов может быть заявление в письменной или устной форме. Учет участников производится путем внесения данных в журнал учета участников определенного коллектива.

Качественное оказание услуги в сфере культуры должно:

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения района;

2) способствовать:

а) поднятию жизненного тонуса населения;

б) содействию мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;

в) развитию творческих начал у населения;

г) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

2.7. Информационное сопровождение деятельности культурно-досугового учреждения:

Порядок и правила предоставления услуги по созданию условий для организации досуга, развития народного художественного творчества и обеспечения жителей услугами организаций культуры должны быть доступны населению района.

Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещения информации о культурно-досуговом учреждении, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок, в сети Интернет на официальном сайте администрации Клепиковского муниципального района;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена не позднее, чем за 3 дня до мероприятия.

В культурно-досуговом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Население района вправе быть осведомленным о порядке действий выполняемых специалистами культурно-досугового учреждения.

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

#### 2.8. Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения:

Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг по созданию условий для организации досуга, развития народного художественного творчества и обеспечения жителей услугами организаций культуры анализируются, и в случае если вина доказана, сотрудник культурно-досугового учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Отдел культуры и туризма (начальник, консультант, специалист) осуществляет внешний контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

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

Плановые контрольные мероприятия проводятся Отделом культуры и туризма ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Ежемесячно руководитель культурно-досугового учреждения представляет в Отдел культуры и туризма информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости).

Для оценки качества и безопасности услуг Отдел культуры и туризма использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния культурно-досугового учреждения;
- 2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих

документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

3) измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

4) экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в культурно-досуговое учреждение, предоставляющее услуги, так и в Отдел культуры и туризма. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг по созданию условий для организации досуга подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

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

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»

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

2.9. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых культурно-досуговым учреждением:

Работа культурно-досугового учреждения по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

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

Приказом руководителя учреждения в культурно-досуговом учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления услуг по созданию условий для организации досуга в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя учреждения и ведущих специалистов.

Руководитель культурно-досугового учреждения 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 предоставляемых услуг;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

2.10. Критерии оценки качества услуги по созданию условий для организации досуга, развития народного художественного творчества и обеспечения жителей услугами организаций культуры.

Критериями оценки качества услуги по созданию условий для организации досуга, развития народного художественного творчества и обеспечения жителей услугами организаций культуры являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления услуг по созданию условий для организации досуга, развития народного художественного творчества и обеспечения жителей услугами организаций культуры по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Качественное предоставление услуг по созданию условий для организации досуга, развития народного художественного творчества и обеспечения жителей услугами организаций культуры характеризуют:

1) эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность услуг по созданию условий для организации досуга.

Точность и своевременность исполнения услуг: учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности; оформление культурно-досугового учреждения, мест оказания услуги и интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг.

2) создание условий для развития личности;

3) оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;

4) удовлетворенность населения района предоставлением услуги по созданию условий для организации досуга, развития народного художественного творчества и обеспечения жителей услугами организаций культуры.

2.11. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Наименование индикатора качества услуги	Формула расчета значений показателей качества услуги	Значение индикатора, %
1	Количество посетителей мероприятий	$(\text{фактическое кол-во посетителей} / \text{планируемое кол-во посетителей}) * 100$	не менее 80
2	Количество клубных формирований	$(\text{фактическое кол-во клубных формирований} / \text{планируемое кол-во клубных формирований}) * 100$	не менее 90
3	Количество культурно-досуговых и массовых мероприятий	$(\text{фактическое кол-во мероприятий} / \text{планируемое кол-во мероприятий}) * 100$	не менее 90
4	Количество участников клубных формирований	$(\text{фактическое кол-во участников клубных формирований} / \text{планируемое кол-во участников клубных формирований}) * 100$	не менее 90
5	Доля участников в конкурсных мероприятиях районного, областного, всероссийского и	$(\text{кол-во участников клубных формирований в конкурсных мероприятиях} / \text{общее кол-во участников клубных}) * 100$	не менее 50

	международного значений от общего количества участников клубного формирования по всем направлениям	формирований)*100	
--	--	-------------------	--