

Приложение № 5  
к постановлению администрации  
муниципального образования  
города Братска  
от 16.12.2013 № 3397

**СТАНДАРТ**  
**качества оказания муниципальной услуги «Развитие местного народного**  
**художественного творчества», предоставляемой муниципальными**  
**учреждениями культуры**

**Глава 1. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Развитие местного народного художественного творчества», предоставляемой муниципальными учреждениями культуры (далее – Стандарт), устанавливает основные требования, определяющие качество муниципальной услуги «Развитие местного народного художественного творчества», предоставляемой муниципальными учреждениями культуры (далее – муниципальная услуга), населению муниципального образования города Братска (далее — получатели услуги).

1.2. Разработчик Стандарта: департамент культуры администрации города Братска.

1.3. Область применения Стандарта: муниципальная услуга по развитию местного народного художественного творчества, предоставляемая муниципальными учреждениями культуры (далее – учреждения).

1.4. Основные понятия и термины, используемые в тексте настоящего Стандарта, применяются в значениях, определенных Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1, и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги определяют настоящий Стандарт и следующие нормативные правовые акты:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 06.01.1999 № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;
- 4) Федеральный закон от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;
- 5) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 6) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 7) приказ Минкультуры Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 « Об утверждении Методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и Методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;
- 8) решение Коллегии Минкультуры Российской Федерации от 29.05.2002 № 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры»;
- 9) Устав муниципального образования города Братска;
- 10) иные нормативные правовые акты.

1.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

- 1) наличие в открытом доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведений о получателях услуги и т.п.);



- 2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- 3) условия размещения и режим работы учреждения;
- 4) наличие специального технического оснащения учреждения, необходимого для предоставления муниципальной услуги;
- 5) наличие требований к технологии предоставления муниципальной услуги;
- 6) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;
- 7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;
- 8) укомплектованность учреждения специалистами;
- 9) наличие документов (инструкций, правил, иных документов), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

## **Глава 2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги**

### 2.1. Сведения о муниципальной услуге.

Наименование муниципальной услуги: развитие местного народного художественного творчества.

Содержание (предмет) муниципальной услуги:

- 1) обеспечение реализации творческого потенциала получателей услуги посредством участия в любительских (клубных) формированиях по различным направлениям.
- 2) организация содержательного досуга получателей услуги;
- 3) создание благоприятных условий для общения, самообразования, формирования мировоззрения и воспитания эстетического вкуса.

Единица измерения муниципальной услуги: количество творческих коллективов.

## 2.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

- 1) устав учреждения;
- 2) муниципальное задание на предоставление муниципальной услуги;
- 3) правила внутреннего трудового распорядка;
- 4) эксплуатационные документы;
- 5) локальные нормативные акты учреждения;
- 6) иные документы, принимаемые учреждением по вопросам организации деятельности и работы учреждения.

Учреждение должно исполнять правила, положения, инструкции, методики, регламентирующие предоставление муниципальных услуг в области культуры, предусмотренные законодательством и настоящим Стандартом. В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, регламентирующих деятельность учреждения, и поддержание данных документов в актуальном состоянии, включая своевременное внесение в них изменений и дополнений.

Учреждение должно выполнять требования, установленные эксплуатационными и техническими документами на приборы, аппаратуру, иное оборудование, используемое в технологическом процессе. В состав эксплуатационных и технических документов, используемых при предоставлении муниципальной услуги, входят:

- 1) технический паспорт учреждения;
- 2) технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 3) сертификаты качества на оборудование.

Техническое освидетельствование оборудования должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка и ремонт оборудования осуществляются организациями,



имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

### 2.3. Условия размещения и режим работы учреждения.

Учреждение, его структурные подразделения должны быть расположены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателей услуги. Здания и помещения, занимаемые учреждением, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

В зданиях и помещениях, занимаемых учреждением, должны быть предусмотрены кабинеты для массовой работы, для отделов учреждения, залы выставочные, концертные и т.п.), костюмерные, мастерские, гардероб, комнаты для отдыха, помещения административно-хозяйственного назначения, служебно-бытовые помещения для персонала, санузлы.

Здания и помещения, занимаемые учреждением и используемые в технологическом процессе, должны быть оснащены необходимыми средствами телефонной и другой связи, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Режим работы учреждения устанавливается локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### 2.4. Техническое оснащение учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащего



качества.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

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

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты учреждения проходят аттестацию и курсовую переподготовку в порядке и сроки, установленные локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предоставлении муниципальной услуги специалисты учреждения должны проявлять к получателям услуги вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

#### 2.6. Требования к технологии предоставления муниципальной услуги.

Департамент культуры администрации города Братска (далее – Департамент культуры) ежегодно доводит до сведения учреждения муниципальное задание, которым определен совокупный объем предоставления муниципальной услуги.

При приеме получателя услуги в учреждение последнее обязано ознакомить его с уставом, положением о деятельности любительского (клубного) формирования и другими документами, регламентирующими организацию деятельности учреждения.



Учреждение обеспечивает доступ получателей услуги в соответствии с их интересами и потребностями в занятиях любительским художественным творчеством, в совместной деятельности, способствующей развитию, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также овладению полезными навыками в различных областях культуры и искусства.

Правила приема получателей услуги в учреждение разрабатываются учреждением самостоятельно, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги является несоблюдение требований, установленных правилами посещения учреждения.

Реализация и срок предоставления муниципальной услуги носят заявительный характер и осуществляются на основании заявления.

На основании типового положения руководитель учреждения издает приказ о создании любительского (клубного) формирования и утверждает положение о любительском (клубном) формировании, в котором отражается порядок работы, система управления и отчетности.

Любительские (клубные) формирования создаются с целью:

1) приобщения населения города Братска к культурным традициям народов Российской Федерации, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;

2) популяризации творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получившие общественное признание;

3) содействия в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах творчества, развития творческих способностей населения города Братска.

Творческая работа любительских (клубных) формирований должна предусматривать:

1) привлечение населения города Братска на добровольной основе в свободное от работы (учебы) время;



2) мероприятия по созданию в коллективах творческой атмосферы, обучение навыкам в различных видах творчества;

3) проведение репетиций, организацию выставок, выступление с концертами и спектаклями, участие в конкурсах и других творческих мероприятиях.

Муниципальная услуга осуществляется в следующих видах деятельности:

1) организация систематических занятий в формах и видах, характерных для данного любительского (клубного) формирования;

2) создание благоприятных условий для неформального общения получателей услуги: организация работы клубных гостиных, салонов, игротек и т.п.;

3) организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности любительских (клубных) формирований.

Руководитель (или педагог) любительского (клубного) формирования работает по типовым или авторским учебно-творческим программам, рассчитанным последовательно по годам, составляет перспективные и текущие планы деятельности любительского (клубного) формирования, ведет учет работы, а также другую документацию в соответствии с локальными нормативными актами учреждения.

Занятия во всех коллективах любительского (клубного) формирования проводятся не менее 3-х академических часов в неделю (академический час - 45 минут), не реже двух раз в неделю. Руководители могут собирать свои коллективы на репетиции чаще, например, в период подготовки к концерту, фестивалю, конкурсу, смотру и другим подобным мероприятиям.

В конце каждого творческого сезона должны быть организованы отчетные концерты, спектакли, представления, выставки работ и т. п.

## 2.7. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое



наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, обеспечивающим ее доступность для получателей услуг, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а ее содержание должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информирование получателей услуг осуществляется посредством:

- 1) размещения информации на официальном сайте учреждения;
- 2) опубликования настоящего Стандарта в газете «Братские Вести» и его размещения на официальном сайте администрации города Братска в отраслевом разделе «Департамент культуры администрации города Братска»;
- 3) оформления информационных стендов (уголков получателей услуг), размещенных в здании учреждения. К информационному стенду должен быть обеспечен беспрепятственный доступ получателей услуг.

Кроме того, информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

#### 2.8. Контроль за деятельностью учреждения.

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

Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);
- 2) плановый контроль (по определенному направлению деятельности учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий, деятельности отдельных работников учреждения).

Выявленные недостатки и нарушения в области предоставления муниципальных услуг подлежат анализу, обобщению и рассматриваются учреждением. По результатам проведения внутреннего контроля учреждение



обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется с целью определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг настоящему Стандарту Департаментом культуры и органами исполнительной государственной власти, уполномоченными осуществлять контроль и надзор в данной сфере.

Процедура осуществления внешнего контроля Департаментом культуры регламентирована постановлением мэра города Братска от 27.06.2007 № 1818 «Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных (муниципальных) услуг стандартам качества услуг».

#### 2.9. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение учреждением требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

#### 2.10. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

- 1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;
- 2) результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений получателей услуг и опросов общественного мнения.

Муниципальная услуга должна отвечать следующим требованиям:

- 1) доступность, безопасность и эффективность предоставления муниципальной услуги;
- 2) соблюдение требований технологии предоставления муниципальной



услуги;

3) оптимальность использования ресурсов учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги качеством предоставления муниципальной услуги.

2.11. Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги.

Индикаторы (характеристики) качества муниципальной услуги приведены в таблице.

Таблица

Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги

№ п/п	Наименование индикатора качества муниципальной услуги		Формула расчета	Источник информации о значении показателя (исходные данные для расчета)		Нормативное значение, балл
	Муниципальные автономные учреждения культуры	Муниципальные бюджетные учреждения культуры		Муниципальные автономные учреждения культуры	Муниципальные бюджетные учреждения культуры	
1	2		4	5		6
1.	В Уставе учреждения, в его локальных нормативных актах установлен порядок контроля за качеством оказания услуг, а обязанности по проведению контрольных действий закреплены за конкретным лицом (лицами)		Выполнение показателя равно 5 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Устав учреждения, локальные нормативные акты, приказ руководителя учреждения о назначении ответственных лиц		5
2.	В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте. Количество зарегистрированных обоснованных жалоб в год менее 10		Выполнение показателя равно 5 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Книга (журнал) регистрации жалоб, количество зарегистрированных обоснованных жалоб		5



1	2		4	5		6
3.	Наличие и доступность информации о предоставляемых услугах		Выполнение показателя равно 5 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Наличие локального акта о предоставляемых услугах и льготах, его размещение в доступном для потребителей услуг месте (стенды, баннеры и проч.)		5
4.	Не менее 4 видов культурно-досуговых формирований, действующих в учреждении (хоровые, хореографические, театральные, фольклорные, цирковые, оркестры и инструментальные ансамбли, ИЗО и ДПИ)	Не менее 4 видов культурно-досуговых формирований, действующих в учреждении (хоровые, хореографические, театральные, фольклорные, ИЗО и ДПИ)	Выполнение показателя равно 10 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Количество культурно-досуговых формирований	Количество направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов	10
5.	Отсев занимающихся в самодеятельных творческих коллективах не более 10%		Выполнение показателя равно 10 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Количество занимающихся в самодеятельных творческих коллективах в текущем и предшествующем ему периодах		10
6.	Наличие сайта учреждения, рекламно-информационная и маркетинговая деятельность		Выполнение показателя равно 15 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Наличие соответствующей деятельности, результаты деятельности		15



1	2		4	5	6
7.	Наличие блога руководителя учреждения (для автономных учреждений культуры)		Выполнение показателя равно 5 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Наличие блога	5
8.	Для творческих коллективов со званием «народный», «образцовый», «заслуженный»: количество сольных тиражных концертов, творческих отчетов перед населением не менее 4 в год, участие в сборных концертах не менее 20 в год для каждого	Количество сольных выступлений творческих самодеятельных коллективов не менее 2 в год, участие в сборных концертах не менее 15 в год для каждого коллектива коллектива	Выполнение показателя равно 15 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Количество выступлений творческих самодеятельных коллективов	15
9.	Количество коллективов имеющих звание «народный», «образцовый» не менее 4	Количество коллективов имеющих звание «народный», «образцовый» не менее 1	Выполнение показателя равно 5 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Количество коллективов имеющих звание «народный», «образцовый»	5



Продолжение

1	2	4	5	6
10.	Участие коллективов в конкурсах, фестивалях различных уровней	Выполнение показателя равно 5 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Количество конкурсов, фестивалей различного уровня	5

Первый заместитель  
главы администрации  
по социальным вопросам



М.А. Зубакова

Заместитель  
главы администрации,  
руководитель аппарата



И.В. Бойко