

Утверждены постановлением  
администрации города Кировска

от «16»\_09\_\_\_ 2011 г. № 1097

## Стандарты

### качества предоставления муниципальных услуг культуры, искусства и дополнительного образования детей в области культуры и искусства, предоставляемых за счет средств местного бюджета населению муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
1	2	3	4	5
<b>1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставления дополнительного образования детям в сфере культуры и искусства»</b>				
1.1.	Описание категории потребителей муниципальной услуги	дети в возрасте от 6 до 18 лет	100	5
1.2.	Условия предоставления муниципальной услуги	- прием в образовательные учреждения дополнительного образования детей на основании заявления родителей (законных представителей) обучающегося; копии свидетельства о рождении или копии паспорта (для детей в возрасте от 14 лет); медицинского заключения (справки) о возможности занятий по избранному виду искусств;	100	0
		- реализация дополнительных образовательных программ художественно-эстетической направленности, разрабатываемых и утверждаемых образовательным учреждением дополнительного образования детей самостоятельно в соответствии с Примерными требованиями к программам дополнительного образования детей по предметам учебных планов, рекомендованных Министерством культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации; - расписание занятий составляется с учетом того, что они являются	100	5

		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		
		- установление наполняемости групп в соответствии с Уставами образовательных учреждений, учебными планами реализуемых программ по различным видам искусств с разными сроками освоения и требованиями СанПиНов. - наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за исключением хоровых, танцевальных, художественных, оркестровых и тому подобных групп). С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные.	100	10
1.3.	Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги	- наличие обязательного набора помещений для проведения учебного процесса. В здании учреждений должны быть предусмотрены следующие помещения: 1) основные помещения: - учебные помещения (комнаты для индивидуальных и групповых занятий) - специализированные помещения (актовый зал, хореографические залы, студии и так далее) 2) дополнительные помещения (гардероб, туалетные комнаты и так далее). Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.	100	20
		- наличие средств обеспечения безопасности: система пожарной сигнализации; система охранной сигнализации; кнопка экстренного вызова;	100	5

		- обеспечение требований к зданию и основным помещениям, оборудованию и помещениям для организации основных видов деятельности, организации условий пребывания учащихся, водоснабжению и канализации, воздушно-тепловому режиму, естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН;	100	5
		- укомплектованность учебных классов необходимой мебелью, оснащение специальным оборудованием, инвентарем; Основным техническим оснащением учреждений дополнительного образования в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами дополнительного образования являются: 1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты; 2) хореографические станки; 3) мольберты, предметы натюрмортного фонда и прочее оборудование для художественных отделений; 4) компьютерная техника; 5) аудио и видеоаппаратура; 6) 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.	100	20
		- обеспечение библиотечно-информационными ресурсами; учебными и наглядными пособиями, учебно-методической литературой;	100	20
1.4.	Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу	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 (руководитель учреждения, заведующие отделениями, иной административно-управленческий персонал); 2) педагогический персонал (педагоги дополнительного образования)	100	10

		3) технические работники (уборщики помещений, вахтеры, сторожи и так далее) 4) иные работники (концертмейстеры и так далее). У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.		
		Уровень профессиональной компетентности педагогических работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Педагогические работники (преподаватели и концертмейстеры) должны иметь высшее и/или среднее профессиональное образование, отвечать требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей работников образования и подтвержденных документами об образовании.	100	10
1.5.	Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги	- публикации в СМИ в соответствии с календарными планами учреждений;	100	10
		- размещение информации на сайте муниципального образования (обновляется ежемесячно)	100	10
		- размещение информации непосредственно в учреждениях на информационных стендах, совещаниях и собраниях, при личном обращении	100	5
1.6.	Требования к срокам предоставления муниципальной услуги	Определение периодичности и продолжительности занятий в объединении круглогодично в соответствии с требованиями образовательных программ с обязательным соблюдением санитарных норм и правил: - начало занятий - не ранее 8.00, окончание – не позднее 20.00; - между занятиями в общеобразовательном учреждении и посещением учреждения дополнительного образования детей обязателен перерыв для отдыха не менее часа; - продолжительность занятий в учебные дни - 1,5 часа, в выходные и каникулярные дни - 3 часа; - продолжительность одного занятия - 45 минут с перерывом между занятиями 10 минут	100	0
		- продолжительность учебного года составляет не менее 34 учебных	100	0

		недель;		
		- суммарная продолжительность каникул в течение учебного года составляет не менее 30 дней, в летний период – не менее 8 недель	100	0
<b>2. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги</b>				
<b>«Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек»</b>				
2.1.	Описание категории потребителей услуги	Физические и юридические лица	100	0
2.2.	Условия предоставления муниципальной услуги	- обеспечение доступа населения к услуге: на бесплатной основе - 97 % на платной основе - 3 %	100	10
		- количество пользователей - не менее 23000 в год;	100	10
		- количество посещений пользователями - не менее 180000 в год;	100	10
		- выдача документов на традиционных и нетрадиционных носителях информации из фондов - не менее 500000 экз. в год;	100	10
		- предоставление во временное пользование документов из фонда МУК «ЦБС» на абонементе производится на срок до 30 дней на бесплатной и залоговой основе;	100	10
		- формирование и организация библиотечного фонда (комплектование, научная и техническая обработка, расстановка, хранение и безопасность) на традиционных и нетрадиционных носителях различных типов и видов: печатные, электронные, аудиовизуальные и др. - не менее 6000 экз. в год;	100	10
		- формирование справочно-библиографического аппарата: - карточных каталогов – не менее 15000 в год, - электронных каталогов – не менее 5000 в год; - организация информационных и тематических книжно-иллюстративных выставок - не менее 600 в год;	100	10
		- осуществление методических выездов в библиотеки системы с оказанием консультационной и практической помощи - не менее 10 в год;	100	10
		- ежегодное проведение анализа состояния организации библиотечного обслуживания населения муниципального образования по годовым отчетам филиалов	100	0
		- предоставление справочно-библиографических, информационных	100	10

		и консультационных справок (по мере обращения) – не менее 30000 в год		
2.3.	Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги	- наличие обязательного набора помещений (административные и хозяйственные помещения, гардеробы, туалетные комнаты с санузлами, помещения для хранения фондов, помещения для обслуживания пользователей)	100	10
		- наличие средств обеспечения безопасности библиотек: система пожарной сигнализации, система охранной сигнализации, кнопка экстренного вызова;	100	10
		- укомплектованность помещений библиотек системы необходимой мебелью, оснащение специальным оборудованием, инвентарем; Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится: 1) компьютерная техника; 2) копировально-множительная техника; 3) стеллажи для хранения книг; 4) стеллажи - шкафы для книжных выставок; 5) столы и стулья; 6) иное оборудование. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.	100	10
2.4.	Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу	Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала: 1) библиотекари; 2) административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, заведующие филиалами и так далее); 3) технические работники (гардеробщик, сторож и так далее). У специалистов каждой категории должны быть должностные	100	10

		инструкции, устанавливающие их обязанности и права.		
		Уровень профессиональной компетентности библиотекарей должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. - специалисты с высшим и средним профессиональным образованием составляют к общему количеству работающих специалистов не менее 50%	100	10
		- специалисты, повысившие квалификацию (курсы, стажировки, семинары, мастер-классы, практикумы и др.), составляют к общему количеству работающих специалистов не менее 15%	100	10
2.5.	Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги	- публикации в СМИ в соответствии с календарным планом работы системы;	100	10
		- размещение информации на сайте муниципального образования (обновляется ежемесячно);	100	10
		- размещение информации на сайте МУК «ЦБС» (обновляется ежемесячно);	100	5
		- издание методических, аналитических, библиографических и информационных материалов малых печатных форм (памятки, закладки, буклеты) - не менее 20 в год;	100	10
		- проведение массовых и информационных мероприятий (литературные акции и вечера, презентации книг, дни знаний, дни информации, дни специалиста, библиографические уроки) - не менее 250 в год	100	10
2.6.	Требования к срокам предоставления муниципальной услуги	Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок до 30 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня. Библиотеки системы работают ежегодно, 6 дней в неделю, начало работы специалистов – не ранее 9 часов; окончание работы для пользователей – не позднее 19 часов (в выходные – не позднее 18 часов). На проведение санитарного дня отводится 1 день в месяц.	100	10
<b>3. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме»</b>				
3.1.	Описание категории	Физические и юридические лица	100	0

	потребителей муниципальной услуги			
3.2.	Условия предоставления муниципальной услуги	- доступ населения к постоянной экспозиции (7 залов). Проведение не менее 250 экскурсий в год. Продолжительность одной экскурсии составляет от 30 до 90 минут в зависимости от формы экскурсии, состава экскурсантов в группе	100	10
		- проведение не менее 9 выставок в год	100	5
		- представление населению не менее 9,3 % предметов музейного фонда в постоянной экспозиции, на временных выставках и различных формах публикаций;	100	10
		- организация выставок с привлечением фондов других музеев, выставочных центров, организаций, частных коллекций (согласно календарному плану учреждения)	100	10
		- обеспечение учета и хранения музейных предметов и музейных коллекций, хранящихся в фондах музея. Создание электронных каталогов музейных предметов (не менее 800 музейных предметов в год).	100	10
3.3.	Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги	- наличие помещений для предоставления услуги, оборудованное специальной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт потребителям; Помещения должны быть оснащены специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование: 1) в экспозиционных залах: витрины (выставочные шкафы); осветительное оборудование; 2) в служебных помещениях: сейфы для хранения особо ценных экспонатов; компьютерная и копировально-множительная техника; стеллажи; иное оборудование. Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.	100	10



		- наличие средств обеспечения безопасности музея: система пожарной сигнализации; система охранной сигнализации; кнопка экстренного вызова;	100	10
		- обеспечение воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации;	100	10
3.4.	Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу	Музей должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Музейную деятельность могут осуществлять следующие виды персонала: 1) музейные работники: научные сотрудники, художники-реставраторы; 2) административно-управленческий персонал (директор, зам. директора, заведующие филиалами и так далее); 3) технические работники (смотрители, сторожи, уборщики и так далее). У специалистов музея должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Уровень профессиональной компетентности научных работников музея должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей.	100	10
		- специалисты с высшим гуманитарным образованием (музееведческое, историческое, педагогическое) составляют к общему количеству работающих специалистов – не менее 50%	100	10
		- специалисты, прошедшие повышение квалификации в течение 5 лет (курсы, семинары, стажировки, мастер-классы, практикумы) составляют к общему количеству работающих специалистов – не менее 10%	100	10
3.5.	Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги	- консультативно-справочное обслуживание населения (по мере обращения);	100	10
		- публикации в СМИ в соответствии с календарным планом работы учреждения;	100	10
		- размещение информации на сайте муниципального образования (обновляется ежемесячно);	100	10
3.6.	Требования к срокам	Музей работает ежегодно, 6 дней в неделю, в будние дни - с 9.00 до	100	10

	предоставления муниципальной услуги	18.00 часов, в выходные дни - с 10 до 18 часов. В некоторых случаях (проведение дополнительных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима.		
<b>4. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Услуга по организации деятельности клубных формирований»</b>				
4.1.	Описание категории потребителей муниципальной услуги	Физические лица	100	0
4.2.	Условия предоставления муниципальной услуги	- зачисление в клубное формирование на основании письменного заявления потребителя услуги, либо его родителей (законных представителей) непосредственно в адрес учреждения;	100	0
		- реализация учебных программ/планов работы клубных формирований, разрабатываемых и утверждаемых учреждением самостоятельно или на основе примерных программ;	100	10
		- количество постоянно действующих клубных формирований: - для учреждений 1 группы по оплате труда – не менее 20 ед.; - для учреждений 2 группы по оплате труда – не менее 6 ед.	100	10
		- разнообразие деятельности клубных формирований не менее 4 направлений;	100	10
		- установленная численность обучающихся в объединениях не менее 12 человек; - установленная численность обучающихся в объединениях для инвалидов от 5 до 8 человек; - учебные занятия могут проводиться индивидуально, группами, подгруппами (до 2 человек);	100	10
		- количество часовой нагрузки в объединении не менее 3 часов в неделю (учебный час – 45 минут)	100	10
4.3.	Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги	- наличие помещений для предоставления услуги, оборудованное специальной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт потребителям; В здании учреждения культурно-досугового типа (в зависимости от вида деятельности клубных формирований) должны быть предусмотрены следующие помещения: 1) театральные и/или зрительные залы; 2) фойе; 3) репетиционные и/или помещения для кружковой работы; 4) вспомогательные (служебные) помещения;	100	10

		5) технические помещения.		
		<p>- каждое 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, а также удобной мебелью, обеспечивающей комфорт потребителям.</p> <p>В зависимости от типа культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:</p> <p>1) в театральных и/или зрительных залах: световое оборудование; звуковое оборудование; оборудование сцены;</p> <p>2) в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях: систему освещения; теплоцентраль, иное оборудование;</p> <p>3) в технических помещениях: микшерские пульта; кино- и видеопроектное оборудование; щиты управления электроснабжением, иное оборудование;</p> <p>4) и иное оснащение в зависимости от вида деятельности культурно-досугового учреждения.</p> <p>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.</p>	100	10
		- наличие средств обеспечения безопасности учреждений: система пожарной сигнализации; система охранной сигнализации; кнопка экстренного вызова;	100	10
		- обеспечение воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации;	100	10
4.4.	Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу	<p>Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом.</p> <p>Предоставление культурно-досуговой услуги осуществляют</p>	100	10

		<p>следующие виды персонала:</p> <p>1) творческий персонал (режиссеры, художественные руководители самодеятельных коллективов, балетмейстеры, художники и так далее);</p> <p>2) административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, начальник хозяйственного отдела и так далее);</p> <p>3) технические работники (машинисты сцены, монтировщики сцены, слесари, техники, гардеробщики, сторожа и так далее).</p> <p>Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения.</p> <p>У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников.</p> <p>Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей.</p>		
		- специалисты с высшим и средним профессиональным образованием составляют к общему количеству работающих специалистов не менее 50%;	100	10
		- специалисты, повысившие квалификацию (курсы, семинары, стажировки, мастер-классы) составляют к общему количеству работающих специалистов не менее 10%	100	10
4.5.	Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги	- публикации в СМИ о наборах и деятельности клубных формирований (в соответствии с календарным планом работы учреждений);	100	10
		- размещение информации на сайте муниципального образования (обновляется ежеквартально)	100	10
		- размещение информации непосредственно в учреждениях на информационных стендах, совещаниях и собраниях, при личном обращении граждан	100	5
4.6.	Требования к срокам предоставления муниципальной услуги	- организационный период для зачисления в клубные формирования с 01 сентября по 31 октября в течение рабочего времени в соответствии с графиком работы учреждения;	100	10

		<p>В другие сроки зачисление в клубные формирования возможно только при наличии вакантных мест.</p> <p>- оказание муниципальной услуги осуществляется по графику работы клубного формирования, утвержденному администрацией учреждения.</p>		
--	--	---	--	--