



**АДМИНИСТРАЦИЯ**  
**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД СУЗДАЛЬ**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

13.10.2011

№ 370

*Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры, народного творчества, физической культуры и спорта*

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и в целях повышения качества муниципальных услуг в сфере культуры, народного творчества, физической культуры и спорта, предоставляемых населению города Суздаля, постановляю:

1. Утвердить:

1.1. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры, народного творчества, физической культуры и спорта согласно приложению № 1;

1.2. Требования к качеству муниципальных услуг и порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг в сфере культуры, народного творчества, физической культуры и спорта согласно приложению № 2.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в средства массовой информации.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации города по социально-экономическому развитию Н.В.Ананьину.

Глава города Суздаля

О.К. Гусева

**СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА**  
**предоставления муниципальных услуг**  
**в сфере культуры, народного творчества, физической культуры и спорта**

**1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры, народного творчества, физической культуры и спорта (далее – стандарты) разработаны с целью закрепления в виде нормативов минимально необходимых параметров, которые могут обеспечить жизнедеятельность учреждений культуры, народного творчества, физической культуры и спорта в современных условиях, и устанавливает основные требования к объему и качеству муниципальных услуг (далее – услуги), предоставляемых за счет средств городского бюджета населению города Суздаля учреждениями сферы культуры, народного творчества, физической культуры и спорта (далее – учреждения).

1.2. В целях настоящих Стандартов применяемые понятия имеют следующие значения:

- муниципальная услуга - деятельность органов местного самоуправления города Суздаля и муниципальных учреждений, осуществляемая в рамках их компетенции и ответственности, финансируемая за счет средств городского бюджета и направленная на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов;

- стандарты качества предоставления муниципальных услуг – обязательства органов местного самоуправления города Суздаля по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

1.3. Муниципальные услуги оказываются населению всех возрастных и социальных групп по месту нахождения (расположения) учреждения на бесплатной основе или на основе частичной оплаты их стоимости, включая оплату услуг на льготной основе.

1.4. Нормативно-правовое регулирование.

Стандарты качества разработаны на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 года № 3612-1;

- Закон Владимирской области от 09.04.2002 № 31-ОЗ «О культуре»;  
- нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации, Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации, Администрации Владимирской области, департамента по культуре Владимирской области, Администрации Суздальского района, муниципальные правовые акты.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Учреждения культуры, народного творчества, физической культуры и спорта являются субъектами обеспечения государственной политики в сфере культуры, народного творчества, физической культуры и спорта на территории города Суздаля, основным средством реализации полномочий органов местного самоуправления по решению вопросов местного значения в сфере культуры, народного творчества, физической культуры и спорта – создание условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры, народного творчества, физической культуры и спорта.

2.2. Учреждения обеспечивают конституционные права граждан на свободу творчества, равный доступ к участию в культурной, спортивной жизни, пользованию культурными благами, развивают навыки творческого общения

2.3. Учреждения предоставляют услуги всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2.4. Учреждения являются юридическими лицами и осуществляют свою деятельность в полном соответствии с действующим законодательством

## **3. СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГ**

3.1. Услуги включают в себя следующие виды деятельности и мероприятия:

- 1) создание и организация работы коллективов, студий, кружков любительского художественного творчества, любительских объединений и клубов по культурно-познавательным, историко-краеведческим, научно-техническим, природно-экологическим, культурно-бытовым, коллекционно-сборительским и иным интересам, других клубных формирований;
- 2) организация и проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности учреждения;
- 3) проведение спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных и выставочных мероприятий, в том числе с участием профессиональных коллективов, исполнителей и авторов;
- 4) проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, других форм просветительской деятельности, в том числе на абонементной основе;

- 5) проведение массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями;
- 6) организация досуга различных групп населения, в том числе проведение вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и других культурно-развлекательных программ;
- 7) создание условий для неформального общения посетителей учреждения (организация работы различного рода клубных гостиных, салонов, кафе и т.п.);
- 8) организация и проведение выставок-продаж произведений самодельных мастеров декоративно-прикладного и народного творчества и фотоискусства;
- 9) демонстрация кинофильмов и видеопрограмм;
- 10) осуществление других видов культурно-творческой, культурно-познавательной, досуговой и иной деятельности, соответствующей основным принципам и целям учреждения;
- 11) организация и развитие физической культуры и массового спорта, спортивных, оздоровительных услуг жителям города;
- 12) подготовка сборных команд города Суздаля по видам спорта;
- 13) проведение официальных областных, районных и городских спортивных мероприятий;

В зависимости от вида услуг предусматривается объем и характер обязательных мер по обеспечению противопожарной безопасности, охраны правопорядка и личной безопасности и здоровья участников мероприятий.

3.2. Получателями услуг могут быть жители и гости города Суздаля, проявившие желание воспользоваться услугой и выполняющие условия доступа к получению услуги;

3.3. Граждане, имеющие право на получение муниципальных услуг:

- 1) физические лица, проживающие на территории города, либо приезжие при наличии входного билета, абонемента или иного платежного документа на получение услуги, если ее соответствующий вид оказывается на платной основе;
- 2) физические лица, проживающие на территории города, либо приезжие при наличии официального приглашения (разрешения) администрации города или учреждения, оказывающего услугу, на участие в культурно-досуговом мероприятии;
- 3) физические лица, проживающие на территории города, либо приезжие при отсутствии обстоятельств, являющихся основаниями для отказа в оказании услуги;
- 4) при участии в физкультурно-оздоровительных мероприятиях – физические лица независимо от гражданства и места жительства (регистрации);
- 5) при участии в областных, межрегиональных и всероссийских спортивных мероприятиях, проводимых на территории Владимирской области -

категория лиц, определенных в положении о проведении соответствующего спортивного мероприятия;

- 6) при посещении в качестве зрителей физкультурно-оздоровительных, спортивных мероприятий – физические лица независимо от гражданства и места жительства (регистрации).

Основанием принятия в состав творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов, спортивных команд может быть заявление в письменной или устной форме.

3.4. Услуги учреждений предоставляются населению как на бесплатной основе (за счет бюджетного финансирования) так и на платной основе (за счет средств потребителей).

На бесплатной основе могут осуществляться услуги для населения, направленные на:

- 1) проведение общественно и социально значимых культурно-массовых и спортивных мероприятий (государственные, городские, отраслевые праздники, игры и т.п.);
- 2) культурное обслуживание наименее защищенных слоев населения (пенсионеры, инвалиды, дети из малообеспеченных семей, дети-сироты, многодетные семьи и пр.);
- 3) поддержку любительских художественных коллективов, спортивных команд;
- 4) содействие патриотическому воспитанию детей и молодежи;
- 5) развитие национальной культуры, сохранение и популяризацию традиций материальной и нематериальной народной культуры (праздников, обычаев, обрядов и пр.).

В соответствии с действующим законодательством при организации платных мероприятий учреждения могут устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, ветеранов.

Заказчиками услуг могут быть также:

- 1) органы государственной власти и местного самоуправления;
- 2) юридические и физические лица.

#### **4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ УСЛУГ**

Доступность услуг для населения обеспечивается рациональным размещением учреждений с использованием стационарных и нестационарных (передвижных) форм обслуживания.

##### **4.1. Стационарные формы обслуживания.**

Стационарное обслуживание учреждения осуществляют посредством предоставления услуг населению непосредственно на территории учреждения.

##### **4.2. Нестационарные (передвижные) формы обслуживания.**

Нестационарное обслуживание учреждение осуществляет на объектах, расположенных на территории города, а также на выездных мероприятиях, проводимых на территории Российской Федерации и за рубежом.

4.3. Доступность услуг для населения обеспечивается также следующими факторами:

- 1) удобным месторасположением стационарных учреждений – в центре города, вблизи транспортных сообщений и т.д.;
- 2) гибким и удобным для населения режимом работы учреждений;
- 3) сбалансированным и экономически обоснованным соотношением бесплатных и платных услуг, обеспечивающим финансовую доступность предоставляемых услуг для всех категорий населения.

Приложение № 2  
к постановлению администрации МО  
город Суздаль  
от 13.10.2011г. № 370

**ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ  
муниципальных услуг и порядок оценки соответствия качества  
фактически предоставляемых муниципальных услуг в области культуры,  
народного творчества, физической культуры и спорта**

I. Требования к качеству муниципальных услуг  
в сфере культуры, народного творчества, физической культуры и спорта.

1. Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг учреждениями, является ресурсная база учреждений:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- финансирование деятельности учреждения;
- укомплектованность сотрудниками и их квалификация;
- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

2. Ресурсная база учреждений.

2.1. Нормативный ресурс - массив правовых и организационно-технологических документов и инструктивной информации, определяющий организационный порядок в учреждении.

Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

- 1) Учредительные документы учреждения:
  - устав учреждения;
  - решение собственника о создании учреждения.

Обязательными для учреждения являются также его структура, штатная численность подразделений (отделов) и штатное расписание.

- 2) Локальные акты учреждения:
  - правила внутреннего трудового распорядка;
  - должностные инструкции;

- положения об оплате труда, премировании, материальном стимулировании;
  - положение о платных услугах;
  - документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности;
  - прочие.
- 3) Организационно-распорядительные документы:
- планы и отчеты учреждения;
  - протоколы, постановления, решения;
  - приказы, распоряжения, указания;
  - аттестационные документы;
  - бухгалтерские документы;
  - кадровые документы;
  - журнал учета работы любительских формирований;
  - докладные записки, справки, переписка;
  - прочие.

## 2.2. Материально-технический ресурс:

- недвижимый – здания, сооружения, прилегающая территория и земля под ними;
- движимый – специальное оборудование, техника, инвентарь для производства культурных благ и обеспечения культурно-досуговой и спортивно-массовой деятельности.

Учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения, и оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

В учреждениях должны быть приняты меры по обеспечению безопасности посетителей и персонала, защиты материальных ресурсов.

Учреждения должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими качество предоставляемых населению услуг.

В зависимости от типа учреждение должно иметь следующее техническое оснащение: свето- и звукоусилительная аппаратура, кино (видео) установки, музыкальные инструменты, одежды сцены и иное оснащение в зависимости от вида деятельности учреждения.

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

В зависимости от типа учреждение оборудуется помещениями в соответствии с требованиями, установленными строительными нормами и правилами. Указанные помещения оборудуются: источниками искусственного освещения, системами отопления и вентиляции, противопожарными системами



и оборудованием, необходимым спортивным инвентарем и иным оборудованием для проведения физкультурно-оздоровительного или спортивного мероприятия по соответствующему виду спорта в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Спортивный инвентарь, иные предметы и оборудование, используемые при оказании муниципальной услуги, должно отвечать санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. При оказании услуги не допускается использование неисправного спортивного инвентаря и иного оборудования.

2.3. Финансовый ресурс – бюджетное финансирование и другие виды доходов, получение и использование которых не противоречит действующему законодательству.

2.4. Кадровый ресурс – руководители и специалисты, обеспечивающие предоставление услуг населению (административный и творческий состав), а также служащие и рабочие, обеспечивающие работу учреждения (технический состав).

Учреждение должно располагать необходимым и достаточным числом специалистов для обеспечения выполнения своих основных функций.

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

Уровень профессиональной компетентности работников должен соответствовать возложенным на них обязанностям, для чего им необходимо постоянно повышать уровень своей квалификации.

Специалисты каждой категории руководствуются в своей работе должностными инструкциями, устанавливающими их права и обязанности.

3. Информирование потребителей муниципальной услуги в помещениях учреждений.

В каждом оказывающем услугу учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к условиям и порядку их предоставления, соблюдение которых обеспечивает оказание качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящие стандарты.

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

Граждане и гости города вправе быть осведомленными о порядке действий и процедурах предоставления услуг, выполняемых специалистами учреждения.

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

4. Информационное сопровождение деятельности учреждений.

Учреждения обеспечивают доступность информации о своем

местонахождении, деятельности, порядке и правилах предоставления ими услуг населению.

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

Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации положений настоящих стандартов в средствах массовой информации;
- 2) размещения информации об учреждениях, о предоставляемых ими услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий в сети Интернет на официальном сайте администрации города Суздаля;
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом учреждении.

Информационное сопровождение, также может обеспечиваться за счет тематических публикаций, радио- и телепередач. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации, в сети Интернет. Информация должна быть размещена заранее.

## II. Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг в области культуры, народного творчества, физической культуры и спорта

Основными критериями качества оказания услуги выступают:

- 1) полнота ее предоставления в соответствии с установленными настоящими стандартами требованиями;
- 2) степень разнообразия тематической направленности проводимых мероприятий;
- 3) массовость участия в мероприятиях, организуемых для населения муниципальными учреждениями культуры, досуга, народного творчества, физической культуры и спорта;
- 4) результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия ее оказания стандарту и изучения обращений граждан.

При выборе критериев, отражающих социально-значимые результаты деятельности учреждений, следует использовать показатели, характеризующие активность работы учреждений с населением.

<b>№ п/п</b>	<b>1. Наименование показателя</b>	<b>Значение показателя</b>
1.	<i>Количество постоянно действующих в течение года:</i>	
	<i>- культурно-досуговых формирований</i>	не менее 20
	<i>- спортивных формирований</i>	не менее 5
2.	<i>Численность участников в постоянно действующих в течение года:</i>	
	<i>- культурно-досуговых формирований</i>	не менее 15
	<i>- спортивных формирований</i>	не менее 10
3.	<i>Количество:</i>	
	<i>- культурно-досуговых мероприятий</i>	не менее 200
	<i>- спортивно-массовых мероприятий</i>	не менее 40
4.	<i>Доход от всех видов деятельности (тыс. руб. в год)</i>	не менее 2000

Оценка масштабов и качества деятельности учреждений осуществляется путем сочетания количественных показателей, и дополнительно к ним, качественных показателей, которые определяются по балльной шкале.

### ***Количественные показатели деятельности учреждений***

<b><i>Наименование показателя</i></b>	<b><i>Количество баллов</i></b>	<b><i>Примечание</i></b>
<i>Количество постоянно действующих в течение года формирований, в том числе:</i>	5 балл	за каждое формирование
<i>количество коллективов, имеющих звание “народный (образцовый)”</i>	10 баллов	за каждый коллектив
<i>Численность участников постоянно действующих в течение года формирований</i>	5 баллов	за каждые 15 человек
<i>Количество мероприятий, в том числе:</i>		
<i>- концертов;</i>	2 балла	за каждый концерт
<i>- праздников, фестивалей, выставок, конкурсов;</i>	2 балла	за каждое мероприятие
<i>- киносеансов;</i>	1 балл	за 10 киносеансов
<i>- спортивно-массовых мероприятий;</i>	2 балла	за 20 мероприятий
<i>- других мероприятий</i>	2 балла	за каждое мероприятие
<i>Количество видов платных услуг</i>	1 балл	за каждое мероприятие
<i>Количество видов платных услуг</i>	2 балла	за каждый вид платных услуг
<i>Участие творческих коллективов и спортивных формирований в смотрах, фестивалях, конкурсах и соревнованиях:</i>		

<i>международных</i>	15 баллов	за каждое участие
<i>всероссийских</i>	10 баллов	за каждое участие
<i>межрегиональных</i>	5 баллов	за каждое участие
<i>региональных</i>	4 балла	за каждое участие
<i>межмуниципальных</i>	2 балла	за каждое участие
<i>Численность участников в постоянно действующих в течение года кружках художественной самодеятельности</i>	5 баллов	за каждые 15 участников

### **Качественные показатели деятельности учреждений**

<b>№</b>	<b>Наименование показателей</b>	<b>Кол-во баллов</b>
1.	<i>Внедрение новых направлений и форм в сфере культуры, народного творчества, физкультуры и спорта</i>	10
2.	<i>Разработка и реализация социально значимых культурно-досуговых и спортивных программ и проектов</i>	9
3.	<i>Организация работы по комплектованию и использованию фольклорного фонда</i>	8
4.	<i>Развитие нестационарных форм культурно-досугового обслуживания для обеспечения более широкого охвата населения</i>	9
5.	<i>Организация работы по информатизации культурно-досуговой сферы</i>	8
6.	<i>Учебно-методическая деятельность по повышению квалификации работников; содействие профессиональному общению специалистов</i>	8
7.	<i>Деятельность, направленная на привлечение грантов для реализации самостоятельных проектов; проведение исследовательских работ</i>	9
8.	<i>Привлечение других внебюджетных средств</i>	10
9.	<i>Осуществление публичного показа фильмов</i>	5
10.	<i>Наличие коллективов любительского художественного творчества, получивших звание лауреата международного, всероссийского, межрегионального, регионального фестиваля</i>	10

Результаты выполнения количественных и качественных показателей деятельности учреждений используются для оценки экономической и социальной эффективности работы данных учреждений; выработки подходов дальнейшего развития учреждения.

### III. Контроль качества предоставления муниципальных услуг в области

культуры, народного творчества, физической культуры и спорта

1. Контроль качества предоставления услуг предусматривает наличие систем внутреннего и внешнего аудита деятельности учреждений.

2. Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему аудита деятельности учреждения в целом, структурных подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг настоящим стандартам, другим нормативным документам в области культуры, народного творчества, физической культуры и спорта. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов аудита, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3. Система внешнего контроля должна включать в себя аудит со стороны администрации города, отдела по туризму, культуре, физической культуре, спорту и делам молодежи администрации города Суздаля на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.