



Администрация городского округа город Кулебаки  
Нижегородской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

23.07.2021 № 1452

**Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги  
«Организация деятельности клубных формирований и формирований  
самодетельного народного творчества», оказываемой муниципальными  
бюджетными учреждениями культуры**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Уставом городского округа город Кулебаки Нижегородской области, администрация городского округа город Кулебаки Нижегородской области

**п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодетельного народного творчества», оказываемой муниципальными бюджетными учреждениями культуры.

2. Отделу организации и контроля управления делами (Е.А.Дорофеева) опубликовать настоящее постановление путем размещения на официальном интернет-сайте городского округа город Кулебаки [http:// кулебаки-округ.рф](http://кулебаки-округ.рф).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по социальной политике Сапунову Н.В.

Глава местного самоуправления

В.В.Сергеев

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,  
хранится в системе электронного документооборота  
Правительства Нижегородской области

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат: 5D349F924C0540287AE7F9DCBE54291A645F96EF  
Кому выдан: СЕРГЕЕВ ВИКТОР ВЯЧЕСЛАВОВИЧ  
Действителен: с 19.11.2020 до 19.02.2022

| УТВЕРЖДЕН |  
| постановлением |  
администрации городского округа  
город Кулебаки  
| |

**| Стандарт качества муниципальной услуги  
«Организация деятельности клубных формирований  
и формирований самодеятельного народного творчества» |**

**1. Общие положения**

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (далее – Стандарт, Услуга) разработан с целью повышения степени удовлетворенности потребителей услуги за счет повышения качества оказания услуг, повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений культуры, посредством создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности, и устанавливает требования к качеству ее предоставления.

1.2. Стандарт применяется в отношении Муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-досуговый комплекс» и Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная клубная система» (далее – Учреждения).

1.3. Функции и полномочия учредителя по вопросу организации контроля за деятельностью Учреждений по оказанию услуг, выполнению Стандарта осуществляет отдел культуры администрации городского округа город Кулебаки (далее – Отдел культуры).

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ;

- Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1);

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 27.12.2019) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2020)";

- Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

-Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий";

-Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";

-Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

-Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"

-Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

-Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности» (редакция от 27.12.2019 № 487-ФЗ);

-Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 №1904 «О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации» (в редакции от 07.06.2013 № 548);

-Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 №1010 «О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации» (в редакции от 07.06.2013 № 548);

-Указ Президента Российской Федерации от 07.10.1994 №1987 «О мерах государственной поддержки народных художественных промыслов» (в редакции 02.02.2005 №116);

-Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 N 390 (ред. от 23.04.2020) "О противопожарном режиме" (вместе с "Правилами противопожарного режима в Российской Федерации");

-Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);

-Устав Учреждения;

-Локальные акты, регламентирующие деятельность Учреждения;

-Настоящий Стандарт.

## **2. Порядок предоставления услуги.**

2.1. Услуга предоставляется на территории городского округа город Кулебаки Нижегородской области и включает в себя организацию и деятельность клубных формирований художественного и технического творчества, декоративно-прикладного искусства, физкультурно-оздоровительной направленности и проведение культурно-досуговых, культурно-массовых мероприятий силами участников клубных формирований:

набор участников в клубное формирование;

подбор учебных и методических материалов для занятий;

проведение плановых занятий для участников в формах и видах, характерных для направления клубного формирования;

планирование, учет, отчетность о деятельности клубного формирования;

повышение квалификации и профессионального мастерства специалистов учреждения;

творческие отчеты о результатах деятельности (концерты, выставки, конкурсы, творческие лаборатории, мастер-классы и т.п.);

участие в мероприятиях;

участие в фестивалях, смотрах, конкурсах различного уровня;

подготовку культурно-массового мероприятия;

проведение культурно-массового мероприятия;

обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям культурно-массового мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);

обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончании мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

2.2. Услуга предоставляется бесплатно. Учреждения могут оказывать дополнительные услуги с взиманием платы. Перечни платных услуг и тарифов утверждаются приказом Учреждения.

2.3. Условия оказания Услуги: в стационарных условиях, вне стационара.

2.4. Показатели, характеризующие качество Услуги качества муниципальной работы: количество клубных формирований (единиц), количество мероприятий (единиц), количество участников мероприятий (человек).

2.5. Потребителями Услуги являются физические и юридические лица. Услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.

Предоставление Услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами Учреждения.

2.6. Основанием для оказания Услуги является:

заявление о приеме в письменной форме на основании документа, удостоверяющего личность, для физических лиц старше 14 лет, для физических лиц до 14 лет - родителей или законных представителей;

приобретенный входной билет (абонемент);

договор - для юридических лиц.

Для обращения за получением Услуги на сайте Учреждения от получателей не требуется никаких документов.

Учёт потребителей Услуги производится путем внесения данных в журнал учета определенного коллектива.

2.7. Общими основаниями для приостановления либо отказа в предоставлении Услуги являются:

ликвидация Учреждения;

реорганизация Учреждения;

исключение Услуги из перечня муниципальных услуг (работ);  
внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в Учреждении, в котором осуществляется предоставление услуги;  
создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;  
внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания Услуги;  
нахождение получателя Услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянения);  
отсутствие билета (абонемент) на предоставление Услуги (в случае предоставления Услуги за плату);  
обращение за получением Услуги в часы и дни, в которые Учреждение закрыто для посетителей.

В остальных случаях основания для приостановления либо отказа в предоставлении Услуги отсутствуют.

2.8. Результатом предоставления Услуги является:

- проведение занятий для жителей городского округа город Кулебаки в клубных формированиях;
- приобретение участниками клубных формирований знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества;
- организация и проведение для жителей и гостей городского округа город Кулебаки культурно-массовых мероприятий, конкурсов проводимых силами участников клубных формирований.

### **3. Требования к качеству предоставления услуги.**

#### **3.1. Требования к условиям размещения и режим работы Учреждения.**

3.1.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданиям очищаются от снега и льда.

3.1.2. Вход в здания и помещения должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов.

3.1.3. Здания и помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, системой навигации, указателями о направлениях передвижения людей внутри здания, системами охранно-пожарной сигнализации, первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.

3.1.4. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (запыленности,

загрязненности, шума, температурный режим и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы).

3.1.5. В здании должны быть предусмотрены следующие помещения: зрительные залы, фойе, комнаты для занятий клубных формирований, вспомогательные (служебные) помещения, технические помещения, гардероб.

3.1.6. При организации и проведении культурно-массовых мероприятий Учреждение должно обеспечить организацию работы туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов.

3.1.7. Помещения и кабинеты учреждений должны быть оснащены инвентарем, мебелью и оборудованием, необходимыми для занятий в клубных формированиях различной направленности.

3.1.8. Режим работы Учреждения определяется документами Учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа в праздничные и выходные дни.

№ п/п	Наименование учреждения	Часы работы
1	МБУК «КДК»	Понедельник-воскресенье 8.00-22.00 без перерыва и выходных
2	МБУК «ЦКС»:	понедельник – пятница с 09.00 – 17.12 перерыв с 12.00 – 13.00 суббота, воскресенье – выходной
2.1.	Дом культуры с. Мурзицы	понедельник – пятница, воскресенье с 13.00 – 20.00 перерыв с 16.00 – 17.00 суббота – выходной
2.2.	Дом культуры с. Теплово	понедельник – пятница, воскресенье с 13.00 – 20.00 перерыв с 16.00 – 17.00 суббота – выходной
2.3.	Дом культуры п. Гремячево	вторник – воскресенье с 13.00 – 20.00 перерыв с 16.00 – 17.00 понедельник – выходной
2.4.	Дом культуры п. Гремячево-2	понедельник – пятница, воскресенье с 13.00 – 20.00 перерыв с 16.00 – 17.00 суббота – выходной
2.5.	Дом культуры п. Велетьма	понедельник – пятница, воскресенье с 13.00 – 20.00 перерыв с 16.00 – 17.00 суббота – выходной
2.6.	Дом культуры с. Ломовка	понедельник – пятница, воскресенье с 13.00 – 20.00 перерыв с 16.00 – 17.00 суббота – выходной
2.7.	Клуб	понедельник – пятница, воскресенье

	с. Шилокша	с 13.00 – 20.00 перерыв с 16.00 – 17.00 суббота – выходной
2.8.	Клуб п. Первомайский	понедельник – пятница, воскресенье с 13.00 – 20.00 перерыв с 16.00 – 17.00 суббота – выходной
2.9.	Клуб п.Молочная ферма	понедельник – пятница, воскресенье с 13.00 – 20.00 перерыв с 16.00 – 17.00 суббота – выходной
2.10	Клуб с. Серебрянка	понедельник – пятница, воскресенье с 13.00 – 20.00 перерыв с 16.00 – 17.00 суббота – выходной

### **3.2. Требования к материально-техническому обеспечению Услуги**

3.2.1. Учреждение должно иметь следующее техническое оснащение: оргтехнику, световое, звукоусилительное оборудование, кино- или видеоаппаратуру, аудиотехнику, систему приточно-вытяжной вентиляции, систему освещения, систему оповещения о пожаре;

3.2.2. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

3.2.3. Учреждение должно иметь музыкальные инструменты, сценические костюмы, реквизит для проведения культурно-массовых мероприятий.

### **3.3. Требования к персоналу**

3.3.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания Услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждении, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

3.3.2. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

3.3.3. Основаниями для получения допуска к Услуге являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

3.3.4. Уровень профессиональной компетентности работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации согласно с поступившими в Учреждения предложениями об организации курсов. В учреждениях создаются условия для повышения квалификации специалистов.

3.3.5. К работе не допускаются сотрудники (в том числе технический персонал) в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

3.3.6. Работники Учреждения должны относиться к потребителям Услуги с уважением, доброжелательностью, вежливостью, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

3.3.7. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и обеспечивает их необходимыми материалами и оборудованием для предоставления Услуги.

### **3.4. Требования к информационному обеспечению предоставления услуги**

3.4.1. Информирование об услуге должно осуществляться Учреждением:  
- непосредственно в помещениях Учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет и др.;

- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

3.4.2. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

3.4.3. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

3.4.4. В помещении на видном месте должна быть следующая информация об Учреждении:

- контактная информация директора с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

- режим, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;

- структура и органы управления Учреждения;

- копия устава Учреждения;

- дата создания Учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;

- кодекс профессиональной этики;

- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в

случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

3.4.5. На официальном сайте Учреждения в сети Интернет должна быть размещена следующая информация:

- дата создания Учреждения, учредители, местонахождение Учреждения и его филиалов, режим - график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
  - копии устава Учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
  - кодекс профессиональной этики;
  - структура и органы управления Учреждения;
  - копия плана финансово-хозяйственной деятельности Учреждения и муниципального задания (информация об объеме предоставляемых услуг);
  - отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
  - сведения о проведенных в отношении Учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
  - перечень Услуг и копия документа о порядке их предоставления;
  - перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления, прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
  - материально-техническое обеспечение предоставления Услуг;
  - гарантийные обязательства учреждения - исполнителя Услуг;
  - порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

#### **4. Контроль и оценка качества предоставления Услуги**

4.1. За предоставлением Услуги осуществляется внутренний и внешний контроль.

Внутренний контроль осуществляется руководителями Учреждений, их заместителями. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль осуществляется Отделом культуры в соответствии с порядком проведения контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг.

4.2. Оценка качества Услуги производится по следующим параметрам: условия обслуживания (удобство, вежливость, время предоставления услуги и т.п.);

соблюдение нормативов потребления материально-технических ресурсов при предоставлении бюджетных услуг (наличие необходимого оборудования, нормы расходных материалов и т.п.);

соблюдение санитарно-гигиенических норм;

полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления Услуги; квалификационные требования к персоналу, оказывающему Услугу.

Если хотя бы один из параметров Услуги не выполнен, считается, что услуга не соответствует Стандарту.

4.3. Основой оценки качества оказания Услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной Услугой.

Ежегодно Учреждение должно проводить опрос потребителей Услуги с целью выявления уровня удовлетворенности населения предоставляемой Услугой (далее - Опрос). Опрос проводится в соответствии с порядком проведения опроса населения городского округа город Кулебаки Нижегородской области о качестве муниципальных услуг.

4.4. Обобщение полученных данных о качестве предоставляемых Услуг осуществляет Отдел культуры. Обобщенная информация предоставляется в финансовое управление администрации городского округа город Кулебаки не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным и публикуется на официальном сайте городского округа город Кулебаки <http://кулебаки-округ.рф/>.

4.5. Независимая оценка качества предоставляемых Услуг проводится не реже, чем 1 раз в 3 года. Результаты независимой оценки размещаются на официальном сайте Учреждения, на официальном сайте для размещения информации об учреждениях <https://bus.gov.ru/> и на официальном сайте городского округа город Кулебаки <http://кулебаки-округ.рф/>.

---