

25.10.2012

№ 2335

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере культуры

В целях приведения стандартов качества муниципальных услуг в соответствие с постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960 «Об утверждении Перечня услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств»

МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений» (приложение 1).

1.2. Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных образовательных программ» (приложение 2).

1.3. Стандарт качества муниципальной услуги «Показ спектаклей, концертов и концертных программ» (приложение 3).

1.4. Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (приложение 4).

1.5. Стандарт качества муниципальной услуги «Досуговая услуга на базе клубных формирований (творческих коллективов, студий, кружков, секций, любительских объединений, клубов по интересам» (приложение 5).

2. Признать утратившим силу постановление мэрии города Ярославля от 13.08.2010 № 3275 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере культуры».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра города Ярославля по вопросам социальной политики и культуры.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Мэр города Ярославля

Е.Р. Урлашов

Стандарт качества муниципальной услуги
«Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Услуга оказывается муниципальными учреждениями отрасли «Культура», а также иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее – Организация).

Информация об Организациях размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.4. Предмет (содержание) Услуги:

- организация и проведение культурно-досуговых мероприятий с детьми и молодежью;

- материально-техническое оснащение процесса оказания Услуги;

- обеспечение персоналом;

- организация питания детей и молодежи;

- текущее содержание Организаций:

обеспечение помещением;

обеспечение текущего содержания помещений;

обеспечение услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения;

обеспечение услугами связи;

обеспечение безопасности;

обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами;

ремонт основных средств;

1.5. Формы оказания Услуги:

- тематические лагеря на базе муниципальных учреждений отрасли «Культура»;

- городские оздоровительные лагеря с дневным пребыванием детей и молодежи

(далее – лагерь).

2. Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Федеральные законы:

От 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»⁴

от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Закон Ярославской области от 08.10.2009 № 50-з «О гарантиях прав ребенка в Ярославской области»;

- Устав города Ярославля.

3. Потребители Услуги

Потребителями Услуги являются граждане в возрасте от 6 до 21 года (далее – Потребители).

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее потребителей

4.1. Получить услугу может любой Потребитель независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

4.2. Потребитель имеет право свободного выбора Организации в соответствии со своими интересами и потребностями, с учетом месторасположения Организации, ее транспортной и пешеходной доступности, режима работы; с учетом комплекса мероприятий, обеспечивающих отдых и оздоровление.

5. Процедура принятия решения об оказании Услуги

5.1. Оказание Услуги осуществляется на бесплатной основе.

5.2. Услуга оказывается при наличии свободных мест в выбранной Потребителем или родителями (законными представителями) Потребителя Организации.

5.3. Оказание Услуги носит заявительный характер. Для получения Услуги Потребитель, родитель (законный представитель) должен обратиться в Организацию с заявлением о зачислении Потребителя в срок, установленный Организацией для подачи заявления.

5.4. К заявлению прилагаются:

- согласие на обработку персональных данных;
- копия свидетельства о рождении или паспорта Потребителя;
- справка о прививках из образовательного (или медицинского) учреждения;
- справка о состоянии здоровья от участкового педиатра;
- медицинская справка о состоянии здоровья Потребителя.

5.5. Основаниями для отказа в приеме заявления на оказание услуги являются:

- медицинское заключение о состоянии здоровья Потребителя, препятствующем его пребыванию в лагере;
- неполное представление документов либо ненадлежащее их заполнение.

5.6. Решение о зачислении Потребителя в лагерь принимается руководителем Организации совместно с начальником лагеря в соответствии с датой подачи заявления и оформляется приказом руководителя Организации.

5.7. По результатам принятого решения ответственный сотрудник Организации выдает Потребителю или родителю (законному представителю) путевку и памятку с

информацией о дате и времени начала работы лагеря, месте нахождения лагеря и необходимых вещах (сменная обувь, носовой платок и т.д.).

6. Основания для приостановления оказания Услуги, исключение Потребителя.

6.1. Основаниями для приостановления оказания Услуги являются:

- форс-мажорные обстоятельства (внезапно возникшая аварийная ситуация в лагере, эпидемии, техногенные катастрофы и т.д.);
- письменное заявление родителей (законных представителей) Потребителя;
- заключение учреждения здравоохранения о состоянии здоровья Потребителя, препятствующем его дальнейшему пребыванию в лагере.

Оказание Услуги возобновляется с момента устранения оснований, повлекших ее приостановление.

6.2. Исключение Потребителя из лагеря производится по приказу руководителя Организации в следующих случаях:

- при наличии медицинского заключения о состоянии здоровья Потребителя, препятствующего его дальнейшему пребыванию в лагере;
- при непредставлении медицинской справки о состоянии здоровья Потребителя после посещения лагеря более трех дней;
- при систематическом нарушении Потребителем, его родителями (законными представителями) прав и законных интересов других Потребителей и работников Организации или (и) режима работы лагеря.

7. Требования к срокам оказания Услуги

7.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы лагеря, в каникулярное время.

7.2. Срок непосредственного оказания Услуги устанавливается Организацией на основании приказа руководителя Организации о проведении отдыха и оздоровления детей и молодежи в каникулярное время.

7.3. Организация обязана своевременно информировать Потребителей о сроках оказания Услуги.

8. Требования к Организации

8.1. Документы, в соответствии с которыми оказывается Услуга:

- Устав Организации;
- положение о лагере, утвержденное руководителем Организации;
- документы о готовности к организации лагеря;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, имеющиеся в помещениях лагеря, способствующие обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

8.2. Территория, помещения, оборудование и оснащение Организации должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе, требованиям СанПиН, пожарной безопасности, нормам охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

8.3. Организация должна обеспечить безопасность всех мероприятий, проводимых с Потребителями.

8.4. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационных характеристик по должности и полученной специальности, подтвержденную документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации, и учебно-вспомогательном персонале согласно штатному расписанию.

8.5. Работники лагеря в установленном порядке должны проходить:

- профессиональный медицинский осмотр;
- инструктаж по охране труда, пожарной безопасности, безопасности жизни и здоровья Потребителей.

8.6. Режим работы лагеря определяется Организацией самостоятельно, учитывает состояние и здоровье Потребителя, корректируется в зависимости от сезона года и предусматривает:

- максимальное пребывание Потребителей на свежем воздухе и использование естественных факторов природы;
- проведение оздоровительных, физкультурных, культурных мероприятий, организацию экскурсий, походов, игр;
- достаточную продолжительность сна (для Потребителей до 10 лет);
- полноценное питание.

8.7. Для оздоровления Потребителей должно быть организовано полноценное питание с учетом физиологических потребностей организма. Питание Потребителей организуется на базе столовой Организации или на договорной основе в столовой иной организации, имеющей санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии ее санитарным правилам, с выделением отдельного зала, инвентаря и посуды для Потребителей и определения графика приема пищи.

8.8. При оказании Услуги работники лагеря должны проявлять к Потребителям максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психологическое состояние.

Сведения личного характера о Потребителях, ставшие известными работникам лагеря при оказании Услуги, составляют профессиональную тайну. Работники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8.9. Работники лагеря должны обеспечить безопасное перемещение и постоянное сопровождение Потребителей за пределами лагеря по пути к местам отдыха и оздоровления.

При обнаружении у Потребителя симптомов заболевания, ухудшения самочувствия работник лагеря обеспечивает своевременное информирование и согласование действий с родителями (законными представителями) Потребителя, медицинскими работниками, администрацией Организации.

8.10. Ответственность за оказание Услуги несет руководитель Организации.

9. Требования к информационному обеспечению потребителей

9.1. Организация обязана довести до сведения граждан полную информацию о предоставляемой услуге. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность:

- в управлении культуры мэрии города Ярославля (адрес: 150000, г. Ярославль, ул. Большая Октябрьская, д. 78, тел.: 40-51-60, адрес электронной почты: cult@mail.city-yar.ru);

- на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- в Организациях, оказывающих Услугу.

9.2. Информирование Потребителей, их родителей (законных представителей) об Услуге осуществляется следующими способами:

- информация о наборе Потребителей в лагерь размещается на информационных стендах Организации;

- во время оформления документов, необходимых для приема Потребителя в лагерь. Проводится инструктаж Потребителя и родителей (законных представителей) о безопасном поведении в лагере, о правилах, которые обязаны соблюдать Потребители, выдаются информационные материалы (информационные листы, памятки);

- информацию о лагере можно получить по телефонам Организации, оказывающей Услугу.

9.4. Информация о деятельности, порядке и правилах оказания Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

9.5. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об Услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу Потребителя, он или его родители (законные представители) вправе предъявить Организации требования о возмещении причиненного вреда, в том числе, и в судебном порядке.

10. Требования к результату оказания Услуги

Результатом оказания Услуги является:

- создание оптимальных условий для отдыха и оздоровления Потребителей в каникулярное время;

- создание условий для укрепления здоровья Потребителей, усвоения и применения ими навыков гигиенической и физической культуры, реализация спортивных, культурно-досуговых программ, обеспечивающих восстановление сил, социализацию, творческую самореализацию, нравственное, гражданское, патриотическое, экологическое воспитание и развитие, коррекцию их поведения;

- социальная адаптация и социальная реабилитация Потребителей;

- профилактика безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних за счет привлечения Потребителей к организационным формам отдыха.

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

Оценка качества оказания Услуги осуществляется управлением культуры мэрии города Ярославля.

Основной показатель оценки качества оказания Услуги	Значение показателя, единица измерения
Доля положительных отзывов, полученных по итогам оздоровительной кампании	100%

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта

12.1. В случае ненадлежащего оказания Услуги Потребитель, его родители (законные представители) вправе высказать свои претензии руководству Организации и (или) в управление культуры мэрии города Ярославля в устной или письменной форме, либо по телефону. Сведения об управлении культуры мэрии города Ярославля, контактная информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдаётся по первому требованию потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены в устной форме представителем Организации по первому требованию Потребителя.

12.2. Потребитель, его родители (законные представители) вправе обжаловать действия (бездействие) Организации путем обращения:

- к руководителю Организации;
- в управление культуры мэрии города Ярославля.

12.3. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги

13.1. Контроль за качеством оказания Услуги осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

13.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются, устанавливаются виновные лица и их вина в некачественном оказании Услуги, при необходимости применяются меры дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством, выявленные недостатки устраняются.

13.3. Контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок, в соответствии с постановлением мэрии города Ярославля от 26.10.2009 №3687 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля утвержденным стандартами качества муниципальных услуг».

Стандарт качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных образовательных программ»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных образовательных программ» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Реализация дополнительных образовательных программ» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Услуга оказывается муниципальными образовательными учреждениями отрасли «Культура» и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее – Организация).

Информация об Организациях размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.4. Предмет (содержание) Услуги:

- обучение потребителей по выбранному направлению, а также по видам образовательных учреждений (школы искусств; детская хоровая школа «Канцона»);
- материально-техническое оснащение процесса обучения;
- обеспечение педагогическим персоналом, повышение квалификации педагогического персонала;
- лицензирование, аккредитация, аттестация;
- текущее содержание Организации:
 - обеспечение текущего содержания помещений;
 - обеспечение услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения;
 - обеспечение услугами связи;
 - обеспечение безопасности предоставления Услуги;
 - обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами, не связанными с образовательным процессом;
 - ремонт основных средств;
 - обеспечение административно-управленческим и вспомогательным персоналом;
 - повышение квалификации административно-управленческого персонала.

2. Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Законы Российской Федерации:
 - от 10.07.92 № 3266-1 «Об образовании»;
 - от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о

культуре»;

- Федеральные Законы:

от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Устав города Ярославля.

3. Потребители Услуги

3.1. Потребителями Услуги являются дети в возрасте от 5 до 18 лет, не имеющие медицинских противопоказаний к освоению выбранной образовательной программы, молодежь в возрасте до 24 лет (далее – Потребители).

3.2. Льготы предоставляются:

- при обучении двух и более детей из одной семьи;
- при наличии в семье трех и более иждивенцев;
- при обучении детей-сирот, оставшихся без попечения родителей.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее Потребителей

4.1. Услуга оказывается Потребителю независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, религиозной принадлежности.

4.2. Расположение зданий и сооружений Организации должно обеспечивать транспортную и пешеходную доступность для Потребителей.

4.3. Организация может оказывать платные дополнительные образовательные услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги

5.1. Оказание Услуги носит заявительный характер. Для получения Услуги Потребителю, родителю (законному представителю) необходимо лично явиться в место нахождения Организации.

5.2. Для получения доступа к Услуге Потребителю, родителю (законному представителю) необходимо подать в Организацию письменное заявление.

К заявлению прилагаются:

- копия свидетельства о рождении или паспорта Потребителя;
- справка о состоянии здоровья Потребителя и отсутствии медицинских противопоказаний к освоению выбранной образовательной программы;
- согласие Потребителя, родителей (законных представителей) на обработку персональных данных.

5.3. При наличии свободных мест в Организации и в случае успешного прохождения Потребителем собеседования, прослушивания заключается договор с Организацией на оказание Услуги.

5.4. Решение о зачислении Потребителя в Организацию для получения принимается руководителем Организации на основании заключения приемной комиссии и в соответствии с датой подачи заявления.

5.5. Порядок приема Потребителей в Организацию определяется Организацией и

закрепляется в ее Уставе. При зачислении в Организацию Потребитель, родитель (законный представитель) должны быть ознакомлены с Уставом Организации, лицензией и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

6. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги

6.1. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

- соответствующее заключение учреждения здравоохранения о наличии медицинских противопоказаний к освоению выбранной образовательной программы;
- возраст потенциального Потребителя не соответствует возрасту, указанному в документах, регламентирующих деятельность Организации.

6.2. Основания для приостановления оказания Услуги:

- неисправность технического оборудования, используемого для оказания Услуги;
- отсутствие по уважительной причине специалиста, оказывающего Услугу, и невозможность произвести его замену;
- форс-мажорные обстоятельства (внезапно возникшая аварийная ситуация, эпидемии, техногенные катастрофы и т.д.).

Оказание Услуги возобновляется с момента устранения оснований, повлекших ее приостановление.

6.3. Основания для отчисления Потребителя:

- письменное заявление родителей (законных представителей) Потребителя, а в случае достижения Потребителем возраста 18 лет – личное заявление Потребителя;
- невозможность продолжить занятия по состоянию здоровья;
- достижение предельного для обучения возраста;
- систематический пропуск занятий;
- грубые и неоднократные нарушения Устава Организации.

6.4. За Потребителем сохраняется место в Организации в случае болезни, санаторно-курортного лечения, в иных случаях, предусмотренных договором.

7. Требования к срокам оказания Услуги

7.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы Организации.

7.2. Режим работы Организации указан на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8. Требования к Организации

8.1. Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует Организация:

- учредительные документы;
- лицензия на право ведения образовательной деятельности;
- свидетельство о государственной аккредитации;
- программы дополнительного образования детей;
- документы, регламентирующие соблюдение правил технической эксплуатации сооружений и общий порядок эксплуатации сооружений при проведении занятий.

8.2. Условия размещения Организации.

8.2.1. Организация должна быть размещена в зданиях и помещениях в пределах территориальной и пешеходной доступности для населения города.

8.2.2. В здании Организации должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения:

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

б) специализированные помещения (в том числе, актовые залы, хореографические залы, студии);

- дополнительные помещения:

а) гардеробная;

б) иные специализированные помещения в зависимости от особенностей реализуемых образовательных программ.

8.2.3. По размерам (площади) и техническому состоянию помещения Организация должна отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой Услуги (в том числе, повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

8.3. Техническое оснащение Организации.

8.3.1. Организация должна иметь необходимые помещения, оборудование и оснащение для оказания Услуги. Перечень учебных кабинетов, лабораторий, учебных мастерских и других объектов, необходимых для оказания Услуги, определяется образовательными программами, которые реализует Организация.

8.3.2. Территория, помещения, оборудование и оснащение Организации должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе требованиям СанПиН, пожарной безопасности, нормам охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

В основной перечень оснащения Организации включаются следующие оборудование, аппаратура, приборы и инвентарь:

- музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;

- хореографические станки;

- компьютерная техника;

- аудио- и видеоаппаратура;

- иное оснащение в зависимости от направленности и специфики реализуемых образовательных программ.

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

Организация должна обеспечить безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с Потребителями.

8.4. Укомплектованность Организации кадрами и их квалификация.

8.4.1. Минимальное количество работников, необходимое для оказания Услуги, зависит от количества потребителей и определяется индивидуально в зависимости от специфики уставной деятельности Организации.

8.4.2. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими необходимую профессионально – педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационных характеристик по должности и полученной специальности, подтверждённой документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию. Все специалисты Организации должны быть аттестованы в установленном порядке. Руководитель Организации обязан оказывать содействие в функционировании многоуровневой системы повышения квалификации специалистов,

способствовать посещению специалистами мастер-классов, круглых столов, семинаров, курсов повышения квалификации и других форм повышения квалификации. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

8.4.3. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники Организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуги работники Организации должны проявлять к потребителям и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

К педагогической деятельности в Организации не допускаются лица: лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда; имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитационным основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, а также против общественной безопасности; имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления; признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке; имеющие заболевания, предусмотренным перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

8.5. Требования к технологии оказания Услуги.

8.5.1. Организация предназначена для создания необходимых условий для личностного развития и творческой самореализации, формирования общей культуры Потребителей, адаптации Потребителей к жизни в обществе, организации содержательного досуга, профессионального самоопределения.

Дополнительное образование в сфере культуры может быть представлено следующими видами Организаций:

- детская школа искусств;
- детская хоровая школа.

8.5.2. Расписание занятий в Организации составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе Потребителей в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимо соблюдение следующих гигиенических требований:

- продолжительность занятия без перерыва в Организации должна составлять не более 45 минут;
- необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 5 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора потребителями направлений образовательной деятельности.

8.5.3. Организация образовательного процесса предусматривает, что:

- занятия могут быть индивидуальными и групповыми в зависимости от выбранного направления обучения;
- количество потребителей в группах определяется в зависимости от выбранного

направления обучения;

- количество Потребителей в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста Потребителей, срока обучения и закрепляется учебными планами Организации;

- расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха Потребителей с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей Потребителей и установленных санитарно-гигиенических норм;

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

- оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки потребителей проводится по результатам итоговых аттестаций потребителей, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях.

8.5.4. Содержание образовательных программ дополнительного образования детей в Организации строится на основании:

- типовых программ в соответствии с требованиями примерных учебных планов;

- адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом Организации;

- авторских программ, прошедших экспертизу.

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

Содержание образовательного процесса в Организации определяется соответствующей программой дополнительного образования. Организация самостоятельна в выборе программы из комплекса вариативных программ, в том числе, рекомендованных управлением культуры мэрии города Ярославля, внесении изменений в них, а также разработке собственных (авторских) программ в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта (в случае его принятия).

9. Требования к информационному обеспечению потребителей

9.1. Информационное сопровождение деятельности Организации и сведения о порядке и правилах оказания Услуги должны быть доступны Потребителю.

9.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и от 10.07.99 № 3266-1 «Об образовании».

9.3. Организация обязана довести до сведения Потребителей свое наименование и местонахождение, информацию о реализуемых основных и дополнительных образовательных программах, о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования и квалификации, копии документов, подтверждающих наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности, свидетельства о государственной аккредитации. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

9.4. Информирование потребителей осуществляется посредством:

- публикации информации об Организации на официальном портале города Ярославля в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

- размещения номеров телефонов Организации на информационных стендах, расположенных в местах, доступных для Потребителей;

- тематических публикаций и радио- и телепередач.

9.5. Потребители, родители (законные представители) вправе потребовать

предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой Услуге.

9.6. Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах оказания Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

10. Требования к результату оказания Услуги

10.1. Результатом оказания Услуги является обучение по программам дополнительного образования различной направленности (музыка, хореография, театр, изобразительное и декоративно-прикладное искусство, программы общеэстетического развития).

10.2. Качественное оказание Услуги характеризуют:

- доступность, своевременность, актуальность, точность оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- расширение знаний Потребителей;
- развитие творческих способностей Потребителей;
- самореализация и самовоспитание Потребителей;
- создание условий для непрерывного дополнительного образования Потребителей в соответствии с их интересами и потребностями;
- организация содержательного досуга и занятости Потребителей;
- результаты участия Потребителей Организации в конкурсах, выставках, фестивалях городского, краевого, регионального, всероссийского и международного уровней (звание лауреатов, дипломантов конкурсов 1, 2, 3 и 4 степеней).

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

Оценка качества оказания Услуги осуществляется управлением культуры мэрии города Ярославля.

№ п/п	Основные показатели оценки качества оказания Услуги	Значение показателя, единица измерения
1.	Степень освоения образовательных программ	100 %
2.	Удовлетворенность Потребителей (число обоснованных жалоб)	0

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги

12.1. В случае ненадлежащего оказания Услуги Потребитель, родитель (законный представитель) вправе высказать свои претензии руководству Организации и (или) в управление культуры мэрии города Ярославля в устной или письменной форме, либо по телефону. Сведения об управлении культуры мэрии города Ярославля, контактная информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдаётся по первому требованию потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены в устной форме представителем Организации по первому требованию Потребителя.

12.2. Потребитель, родитель (законный представитель) вправе обжаловать действия

(бездействие) Организации путем обращения:

- к руководителю Организации;
- в управление культуры мэрии города Ярославля.

12.3. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги

13.1. Контроль за качеством оказания Услуги осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

13.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются; устанавливаются виновные лица и их вина в некачественном оказании Услуги; при необходимости применяются меры дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством; выявленные недостатки устраняются.

13.3. Контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок, в соответствии с постановлением мэрии города Ярославля от 26.10.2009 № 3687 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля утвержденным стандартам качества муниципальных услуг».

Стандарт качества муниципальной услуги
«Показ спектаклей, концертов и концертных программ, кинопрограмм и иных зрелищных»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Показ спектаклей, концертов и концертных программ, кинопрограмм и иных зрелищных» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Показ спектаклей, концертов и концертных программ, кинопрограмм и иных зрелищных» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Услуга оказывается муниципальными образовательными учреждениями отрасли «Культура» и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее – Организация).

Информация об Организациях размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.4. Предмет (содержание) Услуги:

- организация публичных показов программ;
- материально-техническое оснащение процесса проведения показов;
- обеспечение персоналом, повышение квалификации персонала;
- текущее содержание культурно-досуговых учреждений, организующих показ:
- обеспечение помещений;
- обеспечение текущего содержания помещений;
- обеспечение услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения, услугами связи;
- обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами, не связанными с процессом оказания Услуги;
- ремонт основных средств.

2. Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 22.08.96 № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в

сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районах и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;

- Устав города Ярославля.

3. Потребители Услуги

Потребителями Услуги являются физические и юридические лица (далее – Потребители).

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее Потребителей

4.1. Доступ к Услуге может получить каждый Потребитель независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

4.2. В случае, когда Услуга осуществляется на платной основе, доступ к Услуге производится при наличии билетов, дающих право на вход.

4.3. Оказание Услуги носит массовый характер и не требует от Потребителей подготовки специальных документов (письменных заявлений).

4.4. Потребитель имеет право свободного выбора Организации, мероприятия или показа в соответствии со своими интересами и потребностями.

4.5. Организация осуществляет свою работу в соответствии с уставом.

4.6. Режим работы Организации определяется согласно правилам внутреннего распорядка и графиками оказания Услуги.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги

5.1. Для получения доступа к Услуге Потребителю необходимо лично явиться по месту оказания Услуги.

5.2. Оказание Услуги осуществляется на бесплатной и платной основах. На бесплатной основе проводится оказание Услуги при праздновании государственных праздников. В остальных случаях стоимость платной Услуги определяется Организацией самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре, а также прейскурантом цен на оказание Услуги, утвержденным руководителем Организации.

В случае если оказание Услуги проводится на платной основе, предоставление доступа к Услуге осуществляется путем заключения договора на оказание Услуги или при наличии контрольных (пригласительных) билетов, дающих право на вход.

Стоимость мероприятия устанавливается организаторами мероприятия самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации о культуре, а также прейскурантом цен на оказание Услуги, утвержденным руководителем Организации.

5.3. В случае оказания Услуги коллективным пользователям основанием для оказания Услуги является договор о безвозмездном (возмездном) оказании Услуги. Оказание Услуги производится при наличии у Потребителя билета, пригласительного билета.

6. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги

6.1. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

- нахождение Потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение Потребителя в социально-неадекватном состоянии;
- обращение за получением Услуги в дни и часы, в которые Организация закрыта для посещения;
- отсутствие билетов на требуемую дату и время (в случае если оказание Услуги производится за плату).

6.2. Основаниями для приостановления оказания Услуги являются:

- неисправность технического оборудования, используемого для организации оказания Услуги (в случае если Услуга оказывается на платной основе, Потребителям возмещаются затраты (часть затрат) на оплату данной Услуги);
- неблагоприятные климатические условия и иные форс-мажорные обстоятельства (в случае если Услуга оказывается на платной основе, Потребителям возмещаются затраты (часть затрат) на оплату данной Услуги).

7. Требования к срокам оказания Услуги

Организация обязана соблюдать сроки оказания Услуги, установленные регламентом проведения мероприятия, а также режимом работы Организации, и своевременно информировать потребителей об оказании Услуги.

8. Требования к Организации

8.1. Организация должна располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение работников и Потребителей в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

8.2. Организация должна иметь в своем распоряжении специализированную технику, оборудование, отвечающее требованиям технических условий, в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и оказания Услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

8.3. Помещения Организации должны быть обеспечены первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности.

8.4. При оказании Услуги вне помещений Организации:

- должны проводиться необходимые работы по техническому обустройству мест оказания Услуги;

- должны соблюдаться правила техники безопасности и противопожарной безопасности в соответствии с действующим федеральным законодательством и установленными правилами пожарной безопасности;

- следует воздерживаться от выбора места оказания Услуги в непосредственной близости от линий электропередач высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций, проезжей части;

- должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы;

- должны применяться рекомендации по исключению продажи спиртных, слабоалкогольных напитков, пива и прохладительных напитков в стеклянной и металлической таре в местах оказания Услуги;

- должна быть организована уборка места оказания Услуги за 3 часа до начала оказания Услуги;

- должна проводиться уборка места оказания Услуги по окончании оказания Услуги в срок не позднее 1 суток после непосредственного окончания оказания Услуги.

8.5. В случае возникновения в ходе оказания Услуги предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий руководитель Организации должен незамедлительно сообщить об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющим обеспечение безопасности граждан; оказать сотрудникам правоохранительных органов необходимую помощь и неукоснительно выполнять их указания.

8.6. Организация должна иметь в своем распоряжении оборудование, отвечающее требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающее надлежащее качество оказываемой Услуги. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать установленных инструкциями по его эксплуатации.

8.7. Организация должна располагать необходимой штатной численностью специалистов, утвержденной учредителем Организации.

8.8. Персонал Организации должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

8.9. Все специалисты Организации должны быть аттестованы в установленном порядке. Аттестация специалистов должна проводиться не реже 1 раза в 3 года. Руководитель Организации обязан оказывать содействие в функционировании многоуровневой системы повышения квалификации специалистов, способствовать посещению специалистами мастер-классов, круглых столов, семинаров, курсов повышения квалификации и других форм повышения квалификации. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работниками аттестации на присвоение квалификационной категории.

9. Требования к информационному обеспечению Потребителей

9.1. Организация обязана довести до сведения Потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

9.2. Информирование Потребителей осуществляется посредством:

- размещения информации об Организации на официальном портале города Ярославля в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- информационных стендов, размещаемых в Организации;
- тематических публикаций, радио- и телепередач.

Оповещение (анонс) о планируемых мероприятиях осуществляется путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена заблаговременно до начала мероприятия.

В Организации должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об Услугах, оказываемых на бесплатной и платной основе, требования к

Потребителю, соблюдение которых обеспечивает качественное оказание Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант цен, Стандарт.

9.3. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

9.4. Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах оказания Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

10. Требования к результату оказания Услуги

10.1. Результатом оказания Услуги является проведение показа.

10.2. Качественное оказание Услуги должно обеспечивать условия для повышения культурного уровня населения, развития духовного и творческого потенциала потребителей, воспитания подрастающего поколения на идеалах добра и созидания.

10.3. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания.

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

Оценка качества оказания Услуги осуществляется управлением культуры мэрии города Ярославля.

Основной показатель оценки качества оказания Услуги	Значение показателя, единица измерения
Доля выполнения календарного плана мероприятий	100%

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги

12.1. В случае ненадлежащего оказания Услуги Потребитель вправе высказать свои претензии руководству Организации и (или) в управление культуры мэрии города Ярославля в устной или письменной форме, либо по телефону. Сведения об управлении культуры мэрии города Ярославля, контактная информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдаётся по первому требованию потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены в устной форме представителем Организации по первому требованию Потребителя.

12.2. Потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) сотрудников Организации путем обращения:

- к руководителю Организации;
- в управление культуры мэрии города Ярославля.

12.3. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги

13.1. Контроль за качеством оказания Услуги осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

13.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации, его заместителями.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются; устанавливаются виновные лица и их вина в некачественном оказании Услуги; при необходимости применяются меры дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством; выявленные недостатки устраняются.

13.3. Контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок, в соответствии с постановлением мэрии города Ярославля от 26.10.2009 № 3687 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля утвержденным стандартам качества муниципальных услуг».

Стандарт качества муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей
библиотеки»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Услуга оказывается муниципальными образовательными учреждениями отрасли «Культура» и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее – Организация).

Информация об Организациях размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.4. Предмет (содержание) Услуги:

- выдача документов (печатных, электронных, аудиовизуальных) в читальных залах, абонементов в соответствии с правилами пользования библиотекой;

- предоставление информации (справки, консультации) о составе библиотечных фондов через систему каталогов, электронных баз данных и другие формы библиотечного обслуживания;

- обеспечение сохранности библиотечных фондов;

- организация и проведение культурно-просветительских мероприятий;

- комплектование библиотечных фондов;

- материально-техническое оснащение процесса оказания Услуги;

- обеспечение библиотек персоналом, повышение квалификации персонала;

- текущее содержание Организаций:

обеспечение помещением;

обеспечение текущего содержания помещений;

обеспечение услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения;

обеспечение услугами связи;

обеспечение безопасности;

обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами, не связанными с процессом оказания информационно- библиотечного обслуживания;

ремонт основных средств;

обеспечение административно-управленческим и вспомогательным персоналом;

повышение квалификации административно-управленческого персонала.

2. Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральные законы:
 - от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
 - от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.98 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- Закон Ярославской области от 24.06.2003 № 34-з «О библиотечном деле в Ярославской области»;
- Устав города Ярославля.

3. Потребители Услуги

Потребителями Услуги являются физические лица, юридические лица (далее – Потребители).

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее Потребителей

4.1. Доступ к Услуге может получить каждый Потребитель независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

4.2. Организация должна обеспечивать доступность Услуги для Потребителя. Доступность информационно-библиотечного обслуживания обеспечивается следующими факторами:

- пространственная доступность Организации – удобное местоположение на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений;
- режим работы, позволяющий беспрепятственно посещать Организацию работающему населению, учащимся.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги

5.1. Оказание Услуги осуществляется на бесплатной основе.

5.2. Для получения Услуги необходимо:

- лично явиться в Организацию;
- оформить регистрационную карточку, хранящуюся в Организации; читательский билет, хранящийся у Потребителя Услуги, в соответствии с правилами пользования библиотекой; согласие на обработку персональных данных;
- в случае оказания Услуги коллективным Потребителям основанием оказания Услуги является договор о безвозмездном (возмездном) оказании Услуги. Оказание Услуги производится при наличии у Потребителя контрольного листа посещений и (или) пригласительного билета.

6. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги

6.1. Основаниями для приостановления оказания Услуги является аварийная ситуация в Организации.

6.2. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

- непредъявление читательского билета, контрольного листа и (или) приглашения на массовое мероприятие;
- нахождение Потребителя в социально-неадекватном состоянии, в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- обращение за получением Услуги в дни и часы, в которые Организация закрыта для посещения;
- несоблюдение Потребителем правил пользования библиотекой.

7. Требования к срокам оказания Услуги

7.1. Предоставление информации Потребителю о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня Организации.

7.2. На обслуживание одного потребителя отводится не более 15 минут.

7.3. Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок 1 месяц, востребованная литература предоставляется на срок не более 10 дней, в читальном зале – в течение рабочего дня Организации.

8. Требования к Организации

8.1. Оказание Услуги производится в специально предназначенных помещениях.

8.2. Организация должна иметь в своем распоряжении специализированную технику, оборудование в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и оказания Услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

8.3. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать сроков, установленных инструкциями по его эксплуатации.

8.4. Помещения Организации должны быть обеспечены первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности.

8.5. Требования к помещениям и содержанию помещений Организации должны соответствовать санитарным и строительным нормам и правилам.

8.6. Организация должна располагать необходимым числом специалистов, обеспечивающих оказание Услуги в необходимом объеме, в соответствии со штатным расписанием. Специалисты Организации должны иметь соответствующее образование, квалификацию. Специалисты Организации должны быть аттестованы в установленном порядке. Руководитель Организации обязан оказывать содействие в функционировании многоуровневой системы повышения квалификации специалистов, способствовать посещению специалистами мастер-классов, круглых столов, семинаров, курсов повышения квалификации и других форм повышения квалификации. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

9. Требования к информационному обеспечению потребителей

9.1. Информирование Потребителей об Организации осуществляется непосредственно Организацией и управлением культуры мэрии города Ярославля. Информация об Организации размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.2. Организация обязана довести до сведения Потребителя свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для Потребителя.

9.3. Информация о деятельности Организации, порядке и правилах оказания Услуги должна быть доступна Потребителю.

В общедоступной зоне в Организации и на сайте (при его наличии) должна быть размещена следующая информация:

- сведения о графике работы Организации;
- правила пользования библиотекой, права и обязанности Потребителя, в том числе, основания отказа в оказании Услуги;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий предоставления, наличия льгот;
- информация о номерах телефонов Организации;
- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные Потребителю;
- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера телефона руководителя;
- контактная информация о руководстве Организации с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера телефона, времени и месте приема Потребителя;
- текст Стандарта;
- информация о способах доведения Потребителем своих отзывов, замечаний и предложений о работе Организации;
- порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги.

9.4. Информация о культурно-просветительной работе Организации публикуется в средствах массовой информации, размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.5. Специалисты Организации, непосредственно взаимодействующие с Потребителем, должны иметь нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества.

9.6. Права Потребителя и Организации определены в правилах пользования библиотекой, утвержденных руководством Организации.

9.7. Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах оказания Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости.

10. Требования к результату оказания Услуги

10.1. Результатом формирования и обеспечения сохранности книжного фонда и информационных ресурсов является количество единиц хранения документных фондов Организации и обращаемость документных фондов (соотношение выданных документов к общему количеству фонда).

10.2. Результатом книговыдачи во временное пользование является количество книговыдач и индивидуальных обращений к удаленным информационным ресурсам Организации.

10.3. Результатом предоставления места в читальном зале является количество посещений читальных залов.

10.4. Результатом информационного обслуживания является количество выданных библиотечно-библиографических справок и количество подготовленных по запросам информационно-библиографических списков.

10.5. Результатом организации и проведения массовых библиотечных мероприятий является количество посещений массовых библиотечных мероприятий.

10.6. Результатом научно-методического обслуживания является количество:

- мероприятий по повышению квалификации;
- командировок;
- методических консультаций;
- подготовленных и напечатанных научно-методических изданий (с указанием объема и тиража).

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

Оценка качества оказания Услуги осуществляется управлением культуры мэрии города Ярославля.

№ п/п	Основные показатели оценки качества оказания Услуги	Значение показателя, единица измерения
1	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны потребителей	100%
2	Востребованность библиотек (количество выданных документов)	ЦБС: 1 9100 000 ед. ЦСДБ: 1 433 000 ед.

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги

12.1. В случае ненадлежащего оказания Услуги потребитель вправе высказать свои претензии руководству Организации и (или) в управление культуры мэрии города Ярославля в устной, письменной форме, по телефону. Сведения об управлении культуры мэрии города Ярославля, контактная информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдается по первому требованию потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены в устной форме представителем Организации по первому требованию потребителя.

12.2. Потребитель Услуги вправе обжаловать действия (бездействие) сотрудников Организации путем обращения:

- к руководителю Организации;
- в управление культуры мэрии города Ярославля.

12.3. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги

13.1. Контроль за качеством оказания Услуги осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

13.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются; устанавливаются виновные лица и их вина в некачественном оказании Услуги; при необходимости применяются меры дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством; выявленные недостатки устраняются.

13.3. Контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок, в соответствии с постановлением мэрии города Ярославля от 26.10.2009 № 3687 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля утвержденным стандартам качества муниципальных услуг».

Стандарт качества муниципальной услуги
«Досуговая услуга на базе клубных формирований (творческих коллективов, студий, кружков, секций, любительских объединений, клубов по интересам)»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Досуговая услуга на базе клубных формирований (творческих коллективов, студий, кружков, секций, любительских объединений, клубов по интересам)» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Досуговая услуга на базе клубных формирований (творческих коллективов, студий, кружков, секций, любительских объединений, клубов по интересам)» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Услуга оказывается муниципальными образовательными учреждениями отрасли «Культура» и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее – Организация).

Информация об Организациях размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.4. Предмет (содержание) Услуги:

- занятие участников в творческих коллективах, студиях, кружках, секциях, любительских объединениях, клубах по интересам по различным направлениям;
- материально - техническое оснащение процесса оказания Услуги;
- обеспечение персоналом, повышение квалификации персонала;
- текущее содержание Организации:
 - обеспечение помещением;
 - обеспечение текущего содержания помещений;
 - обеспечение услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения;
 - обеспечение услугами связи;
 - обеспечение безопасности;
 - обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами, не связанными с процессом оказания Услуги;
 - ремонт основных средств.

2. Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районах и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;

- Устав города Ярославля.

3. Потребители Услуги

Потребителями Услуги являются физические лица (далее – Потребители).

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее Потребителей

Стать участником творческих коллективов, студий, кружков, секций и любительских объединений может каждый житель города независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Потребитель имеет право свободного выбора Организации в соответствии со своими интересами и потребностями.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги

5.1. Оказание Услуги осуществляется на бесплатной и платной основах. Стоимость платных услуг определяется Организацией самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации о культуре.

5.2. Для получения доступа к Услуге Потребителю необходимо:

- ознакомиться с информацией о существующих в данной Организации творческих коллективах, студиях, кружках, секциях, любительских объединениях, клубах по интересам режиме их работы;

- пройти собеседование с руководителем того творческого коллектива, студии, кружка, секции и любительского объединения, которое Потребитель желает посещать (в случае, если требования о прохождении собеседования определены в Организации);

- в случае успешного прохождения собеседования Потребителю необходимо написать заявление о приеме в творческий коллектив, студию, кружок, секцию, любительское объединение, клуб по интересам, а в случае оказания Услуги на платной основе необходимо заключить договор на оказание Услуги; оформить согласие на обработку персональных данных, ознакомиться с расписанием занятий клубного формирования, любительского объединения и регулярно их посещать.

5.3. Решение о зачислении Потребителя в творческий коллектив, студию, кружок, секцию, любительское объединение, клуб по интересам принимается руководителем Организации в соответствии с датой подачи заявления и положением о клубном формировании, любительском объединении.

6. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги

6.1. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

- высокая наполняемость требуемой возрастной группы (отсутствие мест);

- отрицательные результаты собеседования с претендентом на получение Услуги (или его законным представителем - для несовершеннолетних);
- отсутствие в Организации того творческого коллектива, студии, кружка, секции, любительского объединения, клуба по интересам, которое интересуется претендента на получение Услуги;
- несоблюдение сроков записи в творческие коллективы, студии, кружки, секции, любительские объединения, клубы по интересам (в соответствии с положением о клубном формировании, любительском объединении);
- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.).

6.2. Основаниями для приостановления оказания Услуги являются:

- частичное или полное невыполнение условий договора;
- внезапно возникшая аварийная ситуация в Организации.

Приостановление оказания Услуги осуществляется до устранения обстоятельств, явившихся основанием для приостановления оказания Услуги.

7. Требования к срокам оказания Услуги

Организация обязана соблюдать сроки оказания Услуги, установленные режимом работы Организации, и своевременно информировать потребителей об оказании Услуги.

8. Требования к Организации

8.1. Организация должна располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение работников и потребителей в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

8.2. Помещения Организации должны быть обеспечены первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности.

8.3. Организация должна иметь в своем распоряжении оборудование, отвечающее требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающее надлежащее качество оказываемой Услуги. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать установленных инструкциями по его эксплуатации.

При оказании Услуги могут быть использованы:

- музыкальные инструменты (струнные, клавишные, ударные, духовые, электронные инструменты) и аксессуары для инструментов;
- видео- и аудиоаппаратура;
- сценические костюмы и обувь;
- компьютеры и оргтехника;
- хозяйственные товары;
- канцелярские товары;
- мебель.

В зависимости от специфики и направления деятельности клубного формирования, любительского объединения, клуба по интересам перечень типовой специализированной техники, оборудования различен.

8.4. Организация должна располагать необходимой штатной численностью специалистов, утвержденной учредителем.

8.5. Персонал Организации должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

8.6. Все специалисты Организации должны быть аттестованы в установленном порядке. Аттестация специалистов должна проводиться не реже 1 раза в 3 года.

Руководитель Организации обязан оказывать содействие в функционировании многоуровневой системы повышения квалификации специалистов, способствовать посещению специалистами мастер-классов, круглых столов, семинаров, курсов повышения квалификации и других форм повышения квалификации. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

8.7. Рекомендуемая наполняемость участниками творческих коллективов, студий, кружков, секций, любительских объединений, клубов по интересам, финансируемых за счет бюджета:

Типы клубных формирований	Группы учреждений по оплате труда		
	I.	II.	III.
Художественно-творческие	15-20	12-18	10-12
Творческо-прикладные	12-15	9-12	8-10

Занятия во всех коллективах любительского творчества проводятся 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.

9. Требования к информационному обеспечению Потребителей

9.1. Организация обязана довести до сведения Потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

9.2. Информирование Потребителей осуществляется посредством:

- размещения информации об Организации на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- информационных стендов, размещаемых в Организации;
- тематических публикаций, радио- и телепередач.

10. Требования к результату оказания Услуги

10.1. Результат оказания Услуги – получение новых знаний, умений, навыков, творческое развитие, повышение культурного уровня населения, развитие духовного и творческого потенциала Потребителей, воспитание подрастающего поколения на идеалах добра и созидания.

Творческие коллективы, студии, кружки, секции, любительские объединения, клубы по интересам в рамках своей деятельности:

- организуют систематические занятия в формах и видах, характерных для данного творческого коллектива, студии, кружка, секции, любительского объединения, клуба по интересам (в том числе: репетиция, лекция, урок);
- проводят творческие отчеты о результатах своей деятельности (в том числе: концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер - классы);
- участвуют в общих программах и акциях Организации;
- использует другие формы творческой работы и участия в культурной и общественной жизни;
- принимает участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п.

10.2. Нормативы результативности деятельности творческих коллективов

Наименование жанра творческого коллектива	Показатели результативности
Хоровой, вокальный	Концертная программа из 1 отделения; 6 номеров для участия в концертах и представлениях Организации; ежегодное обновление не менее 1/3 части текущего репертуара; выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал
Инструментальный	Концертная программа из 2-х отделений; 8 номеров для участия в концертах и представлениях Организации; ежегодное обновление не менее половины текущего репертуара (половины текущего репертуара); выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал
Хореографический	Концертная программа из 2-х отделений; 6 номеров для участия в концертах и представлениях Организации; ежегодное обновление 1/4 текущего репертуара; выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал
Театральный	1 многоактный или 2 одноактных спектакля; 2 - 4 номера (миниатюры) для участия в концертах и представлениях Организации; ежегодное обновление репертуара; выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал
Декоративно-прикладное искусство	2 выставки в год

За достигнутые успехи любительскому коллективу может быть присвоено почетное звание «Народный (образцовый) самодеятельный коллектив».

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

Основные показатели оценки качества оказания Услуги	Значение показателя, единица измерения
---	--

Число участников клубных формирований в расчете на 1000 жителей	6 человек
---	-----------

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги

12.1. В случае ненадлежащего оказания Услуги Потребитель вправе высказать свои претензии руководству Организации и (или) в управление культуры мэрии города Ярославля в устной или письменной форме, либо по телефону. Сведения об управлении культуры мэрии города Ярославля, контактная информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдаётся по первому требованию Потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены в устной форме представителем Организации по первому требованию Потребителя.

12.2. Потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) Организации путем обращения:

- к руководителю Организации;
- в управление культуры мэрии города Ярославля.

12.3. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги

13.1. Контроль за качеством оказания Услуги осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

13.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются; устанавливаются виновные лица и их вина в некачественном оказании Услуги; при необходимости применяются меры дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством; выявленные недостатки устраняются.

13.3. Контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок, в соответствии с постановлением мэрии города Ярославля от 26.10.2009 № 3687 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля утвержденным стандартам качества муниципальных услуг».