



**УПРАВЛЕНИЕ  
ПО КУЛЬТУРЕ И ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ  
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЭЛЕКТРОСТАЛЬ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

От 25.07.2025

№ 57/км

Об утверждении стандартов (требований к качеству) предоставления муниципальных услуг в сфере культуры и дополнительного образования сферы культуры городского округа Электросталь Московской области

В соответствии с Положением об Управлении по культуре и делам молодежи Администрации городского округа Электросталь Московской области, постановлением Администрации городского округа Электросталь Московской области от 27.12.2023 №1713/12 «Об утверждении Порядка формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений городского округа Электросталь Московской области и финансового обеспечения выполнения муниципального задания», ПРИКАЗЫВАЮ :

1. Утвердить модельные стандарты (требований к качеству) предоставления муниципальных услуг в сфере культуры и дополнительного образования сферы культуры городского округа Электросталь Московской области:

1.1. Модельный стандарт услуги по организации и проведению мероприятий (приложение 1).

1.2. Модельный стандарт услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (приложение 2).

1.3. Модельный стандарт услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (приложение 3).

1.4. Модельный стандарт услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (приложение 4).

1.5. Модельный стандарт услуг «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств», «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (приложение 5).

2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте городского округа Электросталь Московской области по адресу: [www.electrostal.ru](http://www.electrostal.ru).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности  
начальника управления

Ю.П. Казаченко

Рассылка: работникам управления, муниципальным учреждениям - 7, в дело.

## Приложение 1

### УТВЕЖДЕН

приказом Управления по культуре и  
делам молодежи Администрации  
городского округа Электросталь  
Московской области  
от 25.07.2025 № 57/КМ

## МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ МЕРОПРИЯТИЙ

### 1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации и проведению мероприятий, предоставляемой учреждениями культуры и искусства, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления. Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению учреждениями культурно-досугового типа и учреждениями культуры, предоставляющими услугу по организации и проведению мероприятий и носит рекомендательный характер.

Требования стандарта подлежат соблюдению учреждениями культурно-досугового типа соответствующей подведомственности.

### 2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей.

ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования.

ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования.

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3).



ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

### 3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Мероприятие: культурно-досуговое, массовое, информационно-просветительское мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

3.2. Услуга по организации и проведению мероприятия: результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

3.3. Исполнитель: учреждение культуры и искусства, предоставляющее услуги по организации и проведению мероприятий.

3.4. Потребитель: физическое или юридическое лицо, присутствующее (принимающее участие) в мероприятии.

3.5. Услуга: услуга по организации и проведению мероприятия.

3.6. Место проведения мероприятия: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения мероприятия.

### 4. Характеристика услуги

4.1. Услуга по организации и проведению мероприятий предусматривает:

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

4.2. Услуга по организации и проведению мероприятий подразделяется на:

- организацию и проведение мероприятий.

4.3. Мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей,



благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых), организация и проведение литературно-музыкальных, видеогостинных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

4.4. Перечень форм организации и проведения мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения культуры и искусства (в соответствии с уставом исполнителя).

4.5. Потребителями услуги по организации и проведению мероприятий могут быть юридические и физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

4.6. Основанием для оказания услуги потребителю является: приобретенный входной билет (абонемент), документ, в соответствии с действующим законодательством, удостоверяющий право на предоставление льготного посещения учреждения в случае предоставления услуги за плату - для физических лиц; договор - для юридических лиц.

4.7. Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

- отсутствие билета (абонемента) на предоставление услуги (в случае предоставления услуги за плату);

- обращение потребителя услуги за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в билете (абонемента, приглашении и т.д.) (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств);

- отсутствие договора - для юридического лица.

4.8. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению или организациям, расположенным вблизи места проведения мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг;

- противоречия содержания мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности:

- а) пропаганда порнографии, употребления табака, алкогольных напитков и пива, а также иных вредных привычек;

- б) пропаганда насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлений экстремизма.

4.9. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.10. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.



## 5. Общие требования к услуге по организации и проведению мероприятий

5.1. С учетом условий оказания услуг по организации и проведению мероприятий общие требования к услугам включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2. Соответствие услуги целевому назначению. Услуга по организации и проведению мероприятий должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

### 5.3. Требования к порядку и условиям оказания Услуги.

Учреждение может предоставлять Услугу при соблюдении следующих условий:

- укомплектованности Учреждения квалифицированными кадрами;
- наличия материально-технического обеспечения (помещения, технического оборудования, музыкальных инструментов, художественного оформления, сценических костюмов);
- наличия обслуживающего и технического персонала Учреждения, участвующего в предоставлении Услуги;
- соблюдения точности и своевременности предоставления Услуги: Учреждение должно оказывать выбранный Получателем вид Услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания Услуги или договором об оказании Услуги.

Для получения Услуги гражданам необходимо в назначенное время лично явиться к месту проведения мероприятия. Для заключения договора на оказание Услуги на возмездной основе необходимо обратиться в Учреждение в рабочее время.

Предоставление Услуги носит массовый характер и не требует от Получателя предоставления специальных документов.

В случае предоставления Услуги на платной основе Получатель должен предъявить дежурному по залу или администратору приобретенный билет.

На всех этапах реализации Услуги (планирования, разработки, рекламирования, предложения, востребования) должны учитываться актуальность, современность методов, форм и способов исполнения, полезность и соответствие спросу, информативность и содержательность, художественный уровень.

Деятельность Учреждения по предоставлению Услуги должна удовлетворять духовные, эстетические потребности Получателей, способствовать повышению их культурного уровня.

Требования к организации мероприятий в помещениях.

Учреждение, оказывающее услугу, должно информировать жителей и гостей населенного пункта о предстоящем мероприятии через афиши, публикации в СМИ с



указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 5 дней до проведения мероприятия.

Учреждение, оказывающее услугу, должно предоставлять информацию о месте проведения мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей населенного пункта. Телефонные консультации должны быть доступны не менее четырех часов в день со дня публичного объявления о проведении мероприятия.

Помещения, в которых проводятся мероприятия, должны соответствовать требованиям пожарной безопасности.

#### 5.4. Требования к материально-техническому обеспечению Услуги.

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных помещениях, доступных для населения.

Здание должно иметь удобный подъезд и следующие помещения:

- зрительный зал;
- фойе;
- репетиционные помещения для групповых и индивидуальных занятий;
- площади для организации выставок;
- костюмерные;
- административные и технические помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения.

Учреждение должно быть технически оснащено и иметь оргтехнику, световое, звукоусилительное оборудование, кино- или видеоаппаратуру, аудиотехнику.

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.

Учреждение должно иметь музыкальные инструменты, сценические костюмы, реквизит для проведения мероприятий.

#### 5.5. Социальная адресность.

Социальная адресность услуги по организации и проведению мероприятий предусматривает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемых услуг;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры и искусства, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуги и др.

5.6. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги. При организации и проведении услуги исполнитель должен обеспечить возможность не только присутствия (участия) потребителей на/в мероприятиях, но и получения сопутствующих услуг (организация точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией и т.д.),



создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

При оказании услуги должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения мероприятия, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

При оказании услуги внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культуры и искусства (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

При оказании услуги вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий.

#### 5.7. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги должна обеспечиваться:

- соответствием планировочных решений и оформления мест проведения мероприятий их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.

#### 5.8. Точность и своевременность предоставления услуги.

Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения, установленных (заявленных) сроков организации и проведения мероприятий, соблюдение действующих правил предоставления услуги и (или) согласованных условий договора (контракта) об оказании услуги.

#### 5.9. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

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.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, 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;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, 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 организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (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;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:
  - а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;
  - б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;
  - в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;
  - г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;
  - д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- обзоры мнений граждан - потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;
- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;
- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;



- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;
- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

5.10. Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов;

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуги на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.11. Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Условия предоставления услуги и сама услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При организации проведения мероприятий вне помещений необходимо воздерживаться от планирования указанных мероприятий вблизи от линий электропередачи высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875, ГОСТ Р ЕН 13779)

- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции;
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях, внутри которых предусмотрено проведение мероприятий, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

Оборудование детских игровых площадок должно соответствовать требованиям безопасности эксплуатации (ГОСТ Р 52169, ГОСТ Р 52301).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям



стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой услуги.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

#### 5.12. Организация предоставления услуг.

Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

В соответствии с регламентом предоставления услуги исполнитель:

- разрабатывает документы по организации и проведению мероприятия (программу мероприятия, план-схему, сценарный план и т.д.);
- уведомляет и проводит согласование с органами исполнительной власти (органами местного самоуправления) возможности и параметров проведения мероприятия (в случаях, когда мероприятия проводятся вне помещений и территории исполнителя и требуют оказания содействия со стороны различных ведомств (органов внутренних дел, органов здравоохранения и др.));
- проводит необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия (установка сцен, их оформление, оборудование звукоусиливающей аппаратурой, энергоснабжение, обустройство мест для зрителей, точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией, условий для работы медицинского персонала и сотрудников правоохранительных органов) и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;
- проводит необходимую работу по подготовке мероприятия (организует (координирует) репетиционный процесс и т.д.);
- в установленном порядке размещает информацию о предполагаемом проведении мероприятия;
- размещает в общедоступных для потребителей услуги местах на территории проведения мероприятия правила пользования услугой (правила поведения на территории учреждения);
- утверждает расстановку ответственных лиц по определенным местам, выставляет контрольно-распорядительную службу перед началом проведения мероприятия, а также



осуществляет проверку готовности места проведения мероприятия (зданий, помещений, территорий) к проведению мероприятия;

- проводит мероприятие (в т.ч. организует работу персонала и соблюдение установленных мер безопасности, в том числе пожарной и санитарной, обеспечение необходимых условий для организации оказания медицинской помощи и т.д.);

- в случае возникновения в ходе подготовки или проведения мероприятия предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий незамедлительно сообщает об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющих обеспечение безопасности граждан на мероприятии, оказывает им необходимую помощь и неукоснительно выполняет их указания;

- обеспечивает уборку места проведения мероприятия по окончании мероприятия.

Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в государственном (муниципальном) задании.

5.13. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым составом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

5.14. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- регламентов предоставления услуг;
- национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;



- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;

- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);

- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;

- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;

- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;

- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;

- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламенты предоставления услуг - документы, представляющие совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в рабочем состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и другие в соответствии с нормативными актами вышестоящих органов управления.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

#### 5.15. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Руководитель должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;

- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;

- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры, настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.



Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;
- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

Верно:  
исполняющий обязанности  
начальника управления



Ю.П. Казаченко



## Приложение 2

### УТВЕЖДЕН

приказом Управления по культуре и  
делам молодежи Администрации  
городского округа Электросталь  
Московской области  
от 25.07.2025 № 57/км

## МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЛУБНЫХ ФОРМИРОВАНИЙ И ФОРМИРОВАНИЙ САМОДЕЯТЕЛЬНОГО НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА

### 1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества, предоставляемой учреждениями культурно-досугового типа, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению учреждениями культурно-досугового типа и учреждениями культуры, предоставляющими услугу по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий, а также любительских объединений, групп, клубов по интересам), носит рекомендательный характер.

Требования стандарта подлежат соблюдению учреждениями культурно-досугового типа соответствующей подведомственности.

### 2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:  
ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей.

ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования.



ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования.

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3).

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

### 3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Клубное формирование и формирование самодеятельного народного творчества: добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, к овладению полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

Примечание. В соответствии с целями деятельности клубные формирования и формирования самодеятельного народного творчества подразделяются на клубные формирования, ориентированные на развитие знаний, умений, навыков, и клубные формирования, ориентированные на совместную организацию досуга в среде единомышленников.

3.2. Программа клубного формирования и формирования самодеятельного народного творчества: документ, отражающий целевые установки и содержательную основу процесса передачи специальных знаний, умений и навыков в рамках работы клубного формирования.

3.3. Услуга по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества: результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в развитии дарований, освоению и созданию культурных ценностей, получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры и досуга рамках работы клубного формирования.

3.4. Исполнитель: учреждение культуры и искусства, предоставляющее услуги по организации деятельности клубных формирований.

3.5. Потребитель: физическое лицо, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение культурно-досугового типа с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках участия в работе клубных формирований.

3.6. Услуга: услуга по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

#### 4. Характеристика услуг

4.1. Целями оказания услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества являются:

- приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;
- популяризация творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получивших общественное признание;
- содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развитие творческих способностей населения;
- организация содержательного досуга населения, создание благоприятных условий для человеческого общения;
- воспитание эстетического вкуса, привитие навыков самоуправления и самообразования, развитие инициативы и предприимчивости.

4.2. Организация деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий проводится по следующим направлениям:

- культуры;
- литературы;
- психологии;
- журналистики;
- архитектуры;
- истории религий;
- краеведения;
- библиотечно-библиографических знаний;
- научно-технических знаний;
- исторических знаний;
- правовых знаний;
- естествознания;
- музыкального искусства (вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.);
- театрального творчества (в т.ч. актерского мастерства и др.);
- хореографического творчества;
- изобразительного искусства (декоративно-прикладного, изобразительного творчества и др.);
- циркового и акробатического мастерства;
- киноискусства;
- фотоискусства;
- эстетического развития;
- культурной и психолого-социальной адаптации;
- русского языка, иных языков народов России, иностранных языков;
- техники речи;
- развития мышления;
- информатики и компьютерной грамоты;
- компьютерной графики, анимации;
- здоровья;
- культуры быта;
- молодой семьи;
- и др.



4.3. Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам включает следующие направления:

- художественные (вокальные, театральные, хореографические, вокально-инструментальные, дизайнерские и др.);
- естественнонаучные;
- технические;
- декоративно-прикладные, изобразительные;
- коллекционеров;
- по профессиям;
- семейного отдыха;
- молодежные;
- ветеранов, граждан пожилого возраста;
- эрудитов;
- знакомств;
- историко-краеведческие;
- историко-патриотические и поисковые;
- авторские (поэты, композиторы, писатели и т.д.);
- развития прикладных навыков в области культуры быта (ведения домашнего хозяйства, кройки и шитья, вязания, вышивания, моделирования одежды, кулинарного искусства и др.);
- спортивно-оздоровительные;
- туризма;
- экологические;
- любителей животных;
- растениеводства;
- рыболовов-любителей;
- охотников-любителей;
- и др.

4.4. Перечень направлений по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества и любительских объединений может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы услуг, вида учреждения культурно-досугового типа (в соответствии с уставом исполнителя).

4.5. Потребителями услуги клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества являются физические лица. Услуга может быть оказана 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 исполнителя.

4.6. Основанием для оказания услуги является двусторонний договор, составленный на основе заявления и документа, удостоверяющего личность, для физических лиц старше 14 лет, для физических лиц до 14 лет - родителей или законных представителей.

Основаниями для отказа в получении услуг по организации деятельности клубных формирований могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- несоблюдение потребителем услуги условий договора, заключенного с учреждением культурно-досугового типа.

4.7. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в учреждении (на территории), в/на которых 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;
- противоречия содержания работы клубного формирования общепринятым нормам общественной морали и нравственности:
  - а) пропаганды порнографии, употребления табака, алкогольных напитков и пива, а также иных вредных привычек;
  - б) пропаганды насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлениях экстремизма.

4.8. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.9. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

## 5. Общие требования к услуге

5.1. С учетом условий оказания услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества общие требования к услуге включает следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

### 5.2. Соответствие услуги целевому назначению.

Услуга по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества должны соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на приобщение населения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

### 5.3. Условия размещения и режим работы КДУ:

КДУ и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. КДУ должны размещаться в каждом территориальном округе в пределах территориальной доступности для жителей района.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей культурно-досуговых услуг в соответствии с нормами и правилами.

Режим работы КДУ определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 7.00 до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.



В здании КДУ должны быть предусмотрены следующие помещения: театральные и зрительные залы; фойе; репетиционные помещения; вспомогательные (служебные) помещения; технические помещения.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для этого техникой и аппаратурой, достаточные по размерам для удобного расположения экспонатов и просмотра для посетителей.

#### 5.4. Техническое оснащение культурно-досуговых учреждений.

В зависимости от типа КДУ должно иметь следующее техническое оснащение:

- в концертных и зрительных залах: световое оборудование, оборудование сцены, звуковое оборудование, систему приточно-вытяжной вентиляции;
- в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях: систему освещения, систему приточно-вытяжной вентиляции, теплоцентраль;
- в технических помещениях: микшерские пульта кино- и видеопроектное оборудование, щиты управления электроснабжением.

#### 5.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом.

Предоставление культурно-досуговой услуги осуществляют творческий персонал, административно-управленческий персонал, технические работники.

Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен соответствовать их должностным обязанностям. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

Творческие работники КДУ один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанным учреждением. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

#### 5.6. Социальная адресность. Социальная адресность услуги предусматривает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемой услуги;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуг учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культурно-досугового типа, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

#### 5.7. Комплексность услуги.

При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения потребителями сопутствующих услуг (организация туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия



свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

#### 5.8. Эргономичность и комфортность услуги.

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения занятий, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культурно-досугового типа.

Вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

#### 5.9. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги должна обеспечиваться:

- соответствием планировочных решений и оформления интерьеров помещений и территорий учреждений культурно-досугового типа их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждений культурно-досугового типа;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.

#### 5.10. Точность и своевременность исполнения услуги.

Услуга по организации деятельности клубных формирований должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы исполнителя, сроков оказания услуги, действующих правил оказания услуги и (или) условий договора (контракта) об оказании услуги.

#### 5.11. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872 и др.);
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

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.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, 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;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);



- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (этажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, 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 организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (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;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:
  - а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;
  - б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;
  - в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;
  - г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;
  - д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- обзоры мнений граждан - потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;
- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;
- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;
- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;



- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуг на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги и книга жалоб и предложений, должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.12. Безопасность услуги для жизни и здоровья потребителей услуг и персонала учреждений, сохранность имущества.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья потребителей, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью зданий, помещений, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875):

- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции ГОСТ Р ЕН 13779;
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях учреждений культурно-досугового типа, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых услуг соответствующих видов.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и работоспособном состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или



отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал учреждений культурно-досугового типа должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

#### 5.13. Организация предоставления услуги.

Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами, соблюдают согласованный и утвержденный порядок оказания услуги, прописанный в договоре сторон или регламенте предоставления услуги.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

Организация и содержание услуги определяется в соответствии с регламентом предоставления услуги:

1. Организация деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий предусматривает:

- организацию систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.д.);
- проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы и т.д.);
- участие в общих программах и акциях учреждения культурно-досугового типа;
- участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.д.

2. Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам предусматривает:

- организацию форм работы, характерных для данного клубного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч и т.д.);
- участие в пропаганде научно-технических знаний, достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности).

3. При оказании услуги исполнитель должен обеспечить систематический режим занятий в творческих коллективах, т.е. не менее трех учебных часов (не менее двух раз в неделю) (учебный час - 45 минут).

4. Содержание творческой и учебно-воспитательной работы в клубных формированиях и формированиях самодеятельного народного творчества определяется:

- программой клубного формирования и формирования самодеятельного народного творчества и планом творческой работы в кружках, творческих коллективах, секциях, студиях любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, на занятиях факультетов народных университетов, на курсах прикладных знаний и навыков, в творческих лабораториях;



- планом творческой работы в любительских объединениях, группах, клубах по интересам.

Требования к программе клубного формирования:

1. Программа клубного формирования и формирования самодеятельного народного творчества должна отражать:

- цель творческой и учебно-воспитательной работы клубного формирования;
- категорию обучаемых;
- продолжительность обучения;
- режим занятий;
- виды занятий (лекции, игровые занятия и др.);
- конечные результаты обучения в органичной увязке с осваиваемыми знаниями и умениями.

2. Требования к содержанию программы клубного формирования и формирования самодеятельного народного творчества. Программа клубного формирования и формирований самодеятельного народного творчества должна:

- быть ориентирована на современные творческие технологии и средства обучения;
- определять содержание и организацию творческой и учебно-воспитательной работы в клубном формировании и быть направленной на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие творческих способностей;
- ежегодно обновляться с учетом инноваций культурно-творческой деятельности.

3. Программы клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества предусматривают:

а) в коллективах музыкального искусства (хорах, музыкальных, вокальных, фольклорных ансамблях, оркестрах):

- изучение истории и теории музыки, традиционных в данной местности, особенностей музыки и исполнительства, народного костюма,
- работу по постановке голоса;
- разучивание произведений с солистами и ансамблями;
- разучивание произведений для хора и оркестра (ансамбля);
- проведение репетиционных занятий.

б) в коллективах изобразительного и декоративно-прикладного искусства (самодеятельные живописцы, скульпторы, графики, мастера декоративно-прикладного жанра, художественной вышивки и т.д.):

- изучение истории изобразительного и прикладного искусства;
- изучение техники и технологии графики, скульптуры и прикладных искусств, композиции;

- выполнение заданий художественно-оформительского характера;
- организацию выставок.

в) в коллективах театрального искусства:

- изучение истории любительского театрального творчества;
- изучение сценарного мастерства;
- изучение актерского мастерства;
- изучение техники сценической речи;
- изучение техники сценического движения;
- изучение этики театрального искусства.

г) в коллективах хореографического искусства (народного, классического, эстрадного, фольклорного и бального танцев):

- изучение истории хореографии, классическому и характерному тренажу;
- разучивание и тренаж сольных и групповых танцев, хореографических миниатюр, композиций, танцевальных сюит, сюжетных постановок.

д) в коллективах циркового искусства:

- изучение истории циркового искусства;



- проведение занятий по тренажу и физическому развитию;
- изучение техники циркового искусства;
- изучение техники музыкального и художественного оформления;
- проведение занятий по режиссерскому решению номера.

Общие требования к результатам услуги.

#### 1. Общие требования:

- овладение минимумом знаний, умений, навыков в различных областях (культуры, науки, техники, общественной жизни, организации досуга и отдыха и др.);
- умение применять полученные знания и навыки в практической деятельности и повседневной жизни;
- умение использовать свои таланты, воображение, мышление, активность в повседневном социальном поведении;
- умение сочетать различные виды деятельности и применять их во внеклубных мероприятиях;
- приобретение устойчивого интереса к различным видам искусств;
- овладение навыками участия в конкурсах, фестивалях, выставках и др.;
- овладение навыками индивидуальной и коллективной творческой деятельности;
- развитие личностных качеств, необходимых для взаимодействия в творческом коллективе (самодисциплины, выносливости, чувства товарищества и др.);
- формирование гуманистического мировоззрения, гражданского сознания, чувства патриотизма, любви и уважения к литературе и ценностям отечественной культуры.

#### 2. Специфические требования:

##### а) в области музыкального искусства:

- знание истории и теории музыкального искусства;
- умение узнавать изученные произведения русских и зарубежных композиторов;
- умение определять принадлежность музыкального произведения к одному из жанров музыки на основе характерных средств выразительности;
- умение распознавать на слух и воспроизводить знакомые мелодии изученных произведений инструментальных и вокальных жанров;
- умение различать звучание отдельных музыкальных инструментов, виды хора и оркестра;
- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для высказывания собственных суждений о музыкальных произведениях;
- навыки исполнения народных и современных песен (самостоятельно, в ансамбле и в хоре);
- навыки воспринимать образное содержание музыки и воплощать его в разных видах музыкально-творческой деятельности.

##### б) в области изобразительного искусства:

- знание истории и теории изобразительного искусства;
- умение ориентироваться в основных явлениях русского и мирового искусства, узнавать изученные произведения;
- умение грамотно и образно изображать с натуры и по памяти предметы (объекты) окружающего мира;
- умение применять художественные материалы (гуашь, акварель, тушь, природные и подручные материалы) и выразительные средства изобразительных (пластических) искусств в творческой деятельности;
- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для восприятия и оценки произведений искусства, самостоятельной творческой деятельности в рисунке и живописи (с натуры, по памяти, воображению), в иллюстрациях к произведениям литературы и музыки, декоративных и художественно-конструктивных работах (дизайн предмета, костюма, интерьера).



в) в области театрального искусства:

- знание истории и теории театрального искусства;
- навыки осознанного восприятия произведений театрального искусства;
- актерские навыки для дальнейшей самостоятельной работы в творческих коллективах.

г) в области хореографического искусства:

- знание истории и теории хореографического искусства;
- умение анализировать произведения хореографического искусства;
- умение разучивать и грамотно, выразительно исполнять соло и в ансамбле произведения различных жанров и направлений, основанные на простых танцевальных элементах;
- навыки импровизации простейших хореографических композиций.

д) в области декоративно-прикладного искусства:

- знание истории и теории декоративно-прикладного искусства;
- знание процесса производства предметов и изделий декоративно-прикладного искусства и народных промыслов, технологических процессов ручного и промышленного изготовления продукции;
- знание специфики языка разных художественных материалов, роли выразительных средств (форма, объем, цвет, линия, фактура, пространство) в построении художественного образа, декоративной композиции);
- овладение навыками работы в конкретном материале (макrame, батик, роспись по дереву и т.п.).

е) в области циркового искусства:

- знание истории и теории циркового искусства;
- знание техники безопасности при выполнении различных номеров;
- умение подбирать и накладывать грим, подбирать музыку и костюм при создании циркового номера;
- навыками исполнения акробатических элементов;
- навыками исполнения элементов клоунады как вида сценического искусства;
- навыками исполнения элементов гимнастики;
- навыками исполнения элементов жонглирования;
- навыками исполнения элементов дрессировки;
- навыками исполнения элементов атлетики;
- навыками исполнения элементов эквилибристики;
- навыками исполнения элементов искусства фокуса.

ж) в области литературы:

- знание текстов художественных произведений, основных историко-литературных сведений и теоретико-литературных понятий;
- умение читать и анализировать художественные произведения с привлечением базовых литературоведческих понятий и необходимых сведений по истории литературы, грамотно использовать русский литературный язык при создании собственных устных и письменных высказываний;
- формирование начальных представлений о специфике литературы в ряду других искусств, потребности в самостоятельном чтении художественных произведений, развитии устной и письменной речи учащихся;
- развитие эмоционального восприятия художественного текста, образного и аналитического мышления, творческого воображения, читательской культуры и понимания авторской позиции.

Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным настоящим стандартом, техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.



Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в государственном (муниципальном) задании.

5.14. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов, сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждениях, а также выделяемых бюджетных средств.

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

5.15. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава (положение) учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- регламентов на предоставление услуг;
- национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;
- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);
- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;
- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;
- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.



К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламент предоставления услуги - документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в рабочем состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

#### 5.16. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Руководитель учреждения должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры, настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;
- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.



Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

Верно:  
исполняющий обязанности  
начальника управления

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, overlapping loops and strokes, positioned between the text on the left and the name on the right.

Ю.П. Казаченко



### Приложение 3

#### УТВЕЖДЕН

приказом Управления по культуре и  
делам молодежи Администрации  
городского округа Электросталь  
Московской области  
от 25.07.2015 № 57/км

## МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ УСЛУГИ ПО БИБЛИОТЕЧНОМУ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОМУ И ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ

### 1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей, предоставляемой библиотеками, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству условий ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению библиотеками и учреждениями культуры, предоставляющими услугу библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей, носит рекомендательный характер.

Требования стандарта подлежат соблюдению музеями соответствующей подведомственности.

### 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:  
ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей.

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3).

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления.

ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и

издательскому делу. Библиотечная статистика.

ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения.

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

ГОСТ 7.0-99. "Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения" (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 7 октября 1999 г.).

ГОСТ 7.20-2000. "Библиотечная статистика" (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 N 182-ст).

ГОСТ 7.50-2002. "Консервация документов. Общие требования" (введен Постановлением Госстандарта РФ от 05.06.2002 N 232-ст).

Перечень нормативно-правовых актов субъекта Российской Федерации (правовых актов муниципального образования) по данному вопросу.

### 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также определения терминов, принятые концепцией управления качеством в сфере культуры.

3.1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание: формирование, организация и сохранение библиотечного фонда, обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, просветительская работа с читателями.

3.2. Услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию: результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению познавательных, духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры и искусства, содействие приобщения к культурным ценностям.

3.3. Исполнитель: учреждение культуры и искусства, предоставляющее услугу по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию.

3.4. Потребитель: юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услугу по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию.

3.5. Услуга: услуга по организации и проведению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания.

3.6. Место предоставления услуги: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления услуги.

### 4 Характеристика услуги

4.1. Услуга может предоставляться в следующих основных формах:

- формирование библиотечного фонда (в том числе электронных ресурсов - сетевых и собственной генерации);
- организация и сохранение библиотечного фонда;
- выдача документов из библиотечных фондов во временное пользование через систему абонементов, читальных залов, межбиблиотечный абонемент (МБА), электронную доставку документов (ЭДД);
- информационное и справочно-библиографическое обслуживание пользователей, в т.ч. в удаленном режиме и с использованием электронного(ых) каталога библиотеки (ресурсов);
- подготовка и проведение общественно значимых и культурно-просветительных



мероприятий и программ.

4.2. Перечень форм предоставления услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

4.3. Потребителями услуг, оказываемых исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

4.4. Основанием для оказания услуги является:

- для физических лиц старше 14 лет - документ, удостоверяющий личность;
- для физических лиц до 14 лет - документ, удостоверяющий личность родителей или законных представителей;
- для юридических лиц - договор.

Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность потребителя;
- отсутствие договора - для юридического лица;
- нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.).

4.5. Содержание государственной услуги.

Для услуги "Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, выполняемая центральной региональной библиотекой, в т.ч. для слепых и слабовидящих". Предоставление библиотечных информационно-библиографических услуг, в том числе для слепых и слабовидящих. Оказание консультативной помощи в поиске документов и выборе источников информации. Обслуживание читателей. Справочно-информационное обслуживание. Информационно-библиографическое обслуживание. Библиотечно-библиографическое обучение пользователей.

Рекламно-имиджевая и маркетинговая деятельность по продвижению библиотечно-информационных услуг.

Для услуги "Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, выполняемая для детей и юношества". Предоставление библиотечных информационно-библиографических услуг для детей и юношества от 0 до 24 лет. Оказание консультативной помощи в поиске документов и выборе источников информации. Обслуживание читателей. Справочно-информационное обслуживание. Информационно-библиографическое обслуживание. Библиотечно-библиографическое обучение пользователей. Рекламно-имиджевая и маркетинговая деятельность по продвижению библиотечно-информационных услуг.

4.6. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг.

4.7. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.8. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается



руководителем учреждения.

## 5 Общие требования к услуге

5.1. С учетом условий оказания услуги исполнителем общие требования к услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2. Требования к материально-техническим ресурсам:

- требования к размещению зданий сельских библиотек;
- требования к размерам помещений сельских библиотек;
- требования к обеспечению безопасности, соблюдению санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН, а также норм охраны труда в сельских библиотеках;

- требования к обеспеченности сельских библиотек специальным библиотечным оборудованием и техническими средствами.

5.3. Требования к кадровым ресурсам:

5.4. Требования к методическим и правовым ресурсам:

- требования к составу документов, регламентирующих деятельность сельских библиотек;

- требования к содержанию и ведению документов, регламентирующих деятельность сельских библиотек.

5.5. Требования к составу библиотечного фонда, его полноте и обновляемости.

Библиотеки должны обеспечивать доступ к широкому диапазону документов библиотечного фонда в самых разных форматах, представленных в достаточном количестве (книги, периодические издания, аудио-, видеодокументы, электронные издания, электронные базы данных, в том числе сетевые, аудиокниги, издания шрифтом Брайля и др.).

Документный фонд библиотек должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанным с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

Основными критериями качественной оценки фонда являются:

- разумный объем;
- информативность (соответствие потребностям населения);
- постоянная обновляемость.

Объем фонда муниципальных библиотек должен ориентироваться на среднюю книгообеспеченность на 1 жителя и соответствовать следующим количественным параметрам: городской округ, городское поселение - 5 - 7 томов на 1 жителя; сельское поселение - 7 - 9 томов на 1 жителя; межпоселенческая центральная районная библиотека, центральная городская библиотека для обслуживания жителей всей территории района (городского округа) должна располагать увеличенным объемом фонда - дополнительно из



расчета от 0,5 до 2 томов на 1 жителя.

Оптимальный объем ежегодного пополнения библиотечных фондов новыми документами должен составлять: для государственных библиотек 3,8% от выдачи документов; для муниципальных библиотек: библиотек поселений с районом обслуживания до 1000 жителей - от 4% от выдачи документов; библиотек поселений с районом обслуживания свыше 1000 жителей - 2% от выдачи документов; межпоселенческих центральных районных библиотек и центральных библиотек городских округов - 3,8% от выдачи документов.

В фонде муниципальных библиотек, если в микрорайоне обслуживания нет специализированной детской библиотеки, литература для детей в возрасте до 15 лет должна составлять от 30% до 50% фонда библиотеки и включать документы на различных носителях, а также обучающие и развивающие программы, игры и т.п.

В фонде библиотек должны быть представлены универсальные и отраслевые энциклопедии, толковые и языковые словари, краеведческие и туристические справочники, атласы, маршрутные карты, адресные книги, пособия, программы в помощь обучению, образованию и развитию, информационные издания для обеспечения разных сфер жизнедеятельности региона и данной местности и др.

Фонд видеодокументов формируется фильмами познавательной тематики, экранизациями произведений отечественной и зарубежной классики, лучшими отечественными и зарубежными фильмами, мультфильмами, театральными постановками.

Фонд аудиодокументов формируется записями классической отечественной и зарубежной музыки, популярными джазовыми композициями, записями популярных современных исполнителей.

Фонд электронных документов библиотек формируется только лицензионными изданиями.

Содержательный состав фонда электронных изданий библиотек должен включать издания по истории России, истории религий, отечественному и зарубежному искусству, обучающие программы - по предметам школьной программы, иностранным языкам, компьютерным технологиям, а также познавательные издания для детей и юношества.

В целях предоставления пользователям максимально полного объема информации, не ограниченного собственными ресурсами библиотек, библиотеки могут осуществлять подписку на доступ к сетевым электронным ресурсам.

Для сохранения информативности фондов библиотек в их составе должно содержаться 10% изданий последних 2 лет и 40% изданий последних 5 лет на различных носителях.

Информация о поступающих в фонды библиотек документах, их содержании и объеме в обязательном порядке доводится до сведения населения посредством отражения в справочно-поисковом аппарате этих библиотек.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, пользователь, по предварительному заказу, может получить посредством межбиблиотечного абонементов и (или) электронной доставки документов.

#### 5.6. Соответствие услуги целевому назначению.

Услуга, оказываемая исполнителем, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

#### 5.7. Социальная адресность услуги.

Социальная адресность услуги, оказываемой исполнителем, включает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);



- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемых услуг;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение указанной категорией граждан документов на специальных носителях информации (книги с рельефно-точечным шрифтом (шрифтом Брайля), плоскочечатные издания, крупношрифтовые издания, "говорящие" книги, аудиокниги, рельефные пособия, тактильные рукодельные издания, издания в цифровом формате и базы данных "говорящих" книг с криптозащитой, а также аудиовизуальные материалы с сурдопереводом или сопровождаемые печатным текстом для глухих и слабослышащих).

Библиотечное обслуживание получателей государственной услуги детского и юношеского возраста должно обеспечивать указанную категорию граждан научно-популярной, справочной литературой и литературой для внеклассного чтения.

Обеспечение сохранности документных фондов библиотеки достигается путем:

- организации учета документного фонда;
- обеспечения нормативного режима хранения;
- проведения комплекса мероприятий по консервации документов;
- осуществления реставрации, переплета и мелкого ремонта документов;
- организации перевода документов на другие носители информации;
- формирования страхового фонда.

Сроки хранения отдельных частей фонда библиотеки зависят от задач библиотеки, существующих потребностей и востребованности со стороны получателей, а также от состояния документов, степени их устарелости или износа. Документы, изъятые по той или иной причине из состава фонда, но еще пригодные к использованию, необходимо предложить другим библиотекам.

Сохранность редких изданий, имеющих в фондах, особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к книжным памятникам, возможность доступа к ним населения должны обеспечиваться путем их своевременного учета в сводных каталогах (реестрах ценных книг).

#### 5.8. Комплексность эргономичность и комфортность услуги.

Требования к зданию и месту оказания государственной услуги.

Библиотека размещается с учетом ее максимальной пространственной доступности (по времени не более 15 - 20 мин., за которое местный житель может добраться до библиотеки).

Доступность библиотеки обеспечивается ее удобным местоположением: в наиболее часто посещаемых культурных, торговых, деловых центрах, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений.

Обозримость и доступность библиотеки для жителей и приезжих граждан достигается при наличии таких элементов, как:

- свободные подходы к библиотеке и чистота прилегающей территории;
  - видимое и легкоузнаваемое название библиотеки;
  - подъезд для транспорта, в том числе для санитарных и пожарных машин.
- Библиотека должна быть размещена в специально предназначенном здании.

Здание должно быть оснащено:

- источниками естественного и искусственного освещения (обеспечивающими выполнение санитарных требований к естественному освещению зданий учреждений



социального обслуживания граждан и искусственному освещению помещений зданий социального обслуживания граждан);

- системами отопления и вентиляции (обеспечивающими выполнение санитарных требований к микроклимату и эксплуатации зданий учреждений социального обслуживания граждан);

- противопожарными и охранными системами и оборудованием;

- телефонной связью и возможностью подключения к Интернету.

Прилегающая к зданию библиотеки территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание.

Библиотека должна быть обеспечена помещениями для обслуживания пользователей, служебными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектована необходимой мебелью.

По размерам и состоянию помещение библиотеки должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой государственной услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).

При организации и предоставлении государственной услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией, тиражирование документов и иной информации и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

Библиотека для обслуживания особых групп пользователей (дети, юношество, этнические группы, пожилые люди, инвалиды и другие категории) должна располагать оборудованными помещениями, соответствующими уровню физического и психоэмоционального состояния пользователей.

При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видео-продукцией, тиражирование документов и иной информации и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в библиотеках (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

#### 5.9. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;

- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников учреждения.

#### 5.10. Точность и своевременность предоставления услуги.

Оказываемая услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности,



включая соблюдение установленного режима работы учреждения.

Оказание услуги исполнителем осуществляется в соответствии с Межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемыми в библиотеках.

#### 5.11. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

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.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, 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;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, 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 организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (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;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:



а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;

б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

- обзоры мнений граждан - потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

- учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;

- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;

- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;

- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуги на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.12. Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам



опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875):

- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779);
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой услуги.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

#### 5.13. Организация предоставления услуги.

Оказание услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с действующими нормативными актами федерального, регионального, муниципального уровней.

Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами пользования государственной библиотекой и Правилами внутреннего трудового распорядка.

Требования к режиму работы библиотеки.

Режим работы библиотеки должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) начало работы - не ранее 8.00 часов, начало обслуживания читателей - не ранее 9.00 часов;
- 2) не менее 8 часов в день;
- 3) не менее 5 дней в неделю;



4) не менее 15% времени работы учреждения не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения;

5) не менее 20% времени работы учреждения не должно совпадать с часами занятости основной группы потребителей - детей и юношества (для ГАУК РБ "Республиканская детско-юношеская библиотека");

6) один день в месяц отводится на проведение санитарного дня.

Требования к времени предоставления государственной услуги.

На оказание справочной и консультационной помощи и обслуживание одного пользователя библиотеки отводится до 20 минут, детей - до 25 минут, слепых и слабовидящих пользователей - до 30 минут.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок до 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

Сроки ожидания при оказании государственной услуги:

- получение книги из абонемента - до 10 мин.;
- получение книги из читального зала - до 20 мин.;
- получение книги из книгохранения - до 30 мин.

Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами (ГОСТ 7.1, ГОСТ 7.20, ГОСТ 7.60, ГОСТ 12.1.004).

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет средств областного (муниципального) бюджета утверждаются ежегодно в государственном (муниципальном) задании.

5.14. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

Руководство библиотеки должно обеспечить наличие в штате библиотеки специалистов, обладающих специальными знаниями, необходимыми для выполнения различных функциональных обязанностей:

- для обслуживания особых групп пользователей (дети, юношество, этнические группы, пожилые люди, инвалиды и др.);
- для работы с определенными видами документов (электронные документы, аудиоматериалы, нотные издания, изоиздания, литература на иностранных языках, материалы рельефно-точечного шрифта и др.);
- для внедрения и использования информационных и телекоммуникационных технологий, создания электронных ресурсов, предоставления информационных услуг.

К каждому сотруднику библиотеки, непосредственно обеспечивающему оказание государственной услуги, предъявляются следующие требования: оказывать услуги



пользователям в соответствии с требованиями законодательства и положениями данного стандарта; поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в библиотеке; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

5.15. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- стандартов в области культуры и искусства при их наличии;
- регламентов предоставления услуг;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;
- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);
- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;
- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;
- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламент предоставления услуги - документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.16. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Руководитель учреждения должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р



9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры, настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;
- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

Верно:  
исполняющий обязанности  
начальника управления

Ю.П. Казаченко



## Приложение 4

### УТВЕЖДЕН

приказом Управления по культуре и  
делам молодежи Администрации  
городского округа Электросталь  
Московской области  
от 25.07.2025 № 57/км

## МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ УСЛУГИ ПО ПУБЛИЧНОМУ ПОКАЗУ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ

### 1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций, предоставляемой музеями, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению музеями и учреждениями культуры, предоставляющими услугу по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций, носит рекомендательный характер.

Требования стандарта подлежат соблюдению музеями, подведомственными министерству культуры.

### 2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты и классификаторы:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей.

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3).

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.



### 3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также определения терминов, принятые концепцией управления качеством в сфере культуры.

3.1. Музейная деятельность: выявление, собирание, хранение, изучение и публичное представление музейных предметов и музейных коллекций.

3.2. Публикация музейных предметов и коллекций: все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, хранящихся в государственных музеях.

3.3. Услуга по публикации музейных предметов и коллекций - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению познавательных, духовных, эстетических, информационных, интеллектуальных и патриотических потребностей потребителей в сфере культуры и искусства, содействие приобщения к культурным ценностям.

3.4. Исполнитель: учреждение культуры и искусства, предоставляющее услуги по публикации музейных предметов и коллекций.

3.5. Потребитель: юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услуги по публикации музейных предметов и коллекций.

3.6. Услуга: услуга по публикации музейных предметов и коллекций.

3.7. Место предоставления услуги: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления услуги.

### 4. Характеристика услуги

4.1. Услуга по публикации музейных предметов и коллекций может предоставляться в следующих основных формах:

- публичный показ музейных предметов и коллекций в постоянной экспозиции и на временных выставках;
- воспроизведение музейных предметов и коллекций в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме;
- организация экскурсионного и лекционного обслуживания потребителей услуги;
- информационно-справочное обслуживание потребителей услуги.

4.2. Перечень форм предоставления услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

4.3. Потребителями услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

4.4. Основанием для оказания услуги потребителю является: приобретенный входной билет (абонемент); документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения театрально-зрелищного учреждения - для физических лиц; договор - для юридических лиц.

4.5. Содержание услуги:

Для услуги "Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа из исторических и художественных фондов, из фондов естественной истории":

Предоставление услуг по выставочной, научно-просветительной, образовательной деятельности, по проведению культурных мероприятий, популяризация культурного наследия, представленного музейными предметами и музейными коллекциями из исторических и художественных фондов, фондов естественной истории.

Обеспечение доступа граждан к предметам материальной и духовной культуры (музейных предметов и музейных коллекций) в области природного и историко-культурного наследия.

Распространение ценностей живой природы, необходимость ее сохранения в целом и, в частности, сохранение уникального биоразнообразия Байкальского региона музейными методами.

Для услуги "Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа из этнографических фондов, в том числе услуга по показу животного мира Забайкалья":

Предоставление услуг по выставочной, научно-просветительной, образовательной деятельности, по проведению культурных мероприятий, популяризация культурного наследия, представленного музейными предметами и музейными коллекциями из этнографических фондов, по природному наследию края - животный мир.

Предоставление услуг по обеспечению доступа граждан к представленным ему объектам историко-культурного наследия.

Для услуги "Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа из краеведческого фонда":

Предоставление услуг по обеспечению доступа населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в краеведческом фонде.

Предоставление услуг по выставочной, научно-просветительной, образовательной деятельности, по проведению культурных мероприятий, популяризация культурного наследия, представленного музейными предметами и музейными коллекциями из краеведческого фонда.

4.6. Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;
- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);
- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;
- отсутствие договора - для юридического лица.

4.7. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых 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.

4.8. Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги,



а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.9. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

## 5. Общие требования к услуге

5.1. С учетом условий оказания услуги исполнителем общие требования к услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

### 5.2. Соответствие услуги целевому назначению.

Услуга, оказываемая исполнителем, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

### 5.3. Социальная адресность услуги.

Социальная адресность услуги, оказываемой исполнителем, включает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала и содержание оказываемой услуги;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

### 5.4. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом



специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в музеях (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

#### 5.5. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников учреждения.

#### 5.6. Точность и своевременность предоставления услуги.

Оказываемая услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения.

#### 5.7. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

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.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, 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;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, 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 организации культуры,



утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (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;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;

- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения включающий:

- а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;

- б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

- в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

- г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

- д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

- обзоры мнений граждан - потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;

- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;

- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;

- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуги на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий



основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.8. Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875):

- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению;

- к водоснабжению и канализации;

- к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779);

- к пожарной безопасности;

- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности ГОСТ Р 12.1.019).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых услуг соответствующих видов.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

5.9. Организация предоставления услуги.

Оказание услуги для потребителя осуществляется на платной и бесплатной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено



режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов, и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа осуществляется посредством:

- организации стационарных экспозиций;
- организации передвижных, специальных и других временных выставок;
- демонстрации музейных предметов через Интернет;
- публикации и распространения каталогов, буклетов, альбомов, проспектов, путеводителей и т.п. по музейным собраниям (объектам) культурного наследия;
- публикации результатов научно-исследовательской работы.

Процессы предоставления услуг на каждом этапе жизненного цикла услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.

#### 5.10. Требования к режиму работы музея.

Режим работы музея должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) начало работы - не ранее 9.00 часов;
- 2) не менее 8 часов в день;
- 3) не менее 5 дней в неделю.

Время работы музея не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Требования к времени предоставления государственной услуги.

Оказание услуг в государственных музеях осуществляется в следующие сроки:

- 1) продолжительность экскурсионного обслуживания составляет не менее 30 минут;
- 2) на информационно-справочное обслуживание населения отводится не более 30 минут (на обслуживание одного запроса).

#### 5.11. Требования к зданию и месту оказания государственной услуги.

Музей размещается с учетом его максимальной пространственной доступности.

Обозримость и доступность музея для жителей и приезжих граждан достигается при наличии таких элементов, как:

- свободные подходы к музею и чистота прилегающей территории;
- видимое и легкоузнаваемое название музея;
- подъезд для транспорта, в том числе для санитарных и пожарных машин.

Музей должен быть размещен в специально предназначенном здании.

Здание должно быть оснащено:

- источниками естественного и искусственного освещения (обеспечивающими выполнение санитарных требований к естественному освещению зданий учреждений социального обслуживания граждан и искусственному освещению помещений зданий социального обслуживания граждан);
- системами отопления и вентиляции (обеспечивающими выполнение санитарных требований к микроклимату и эксплуатации зданий учреждений социального обслуживания граждан);
- противопожарными и охранными системами и оборудованием;
- телефонной связью. Прилегающая к зданию музея территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание.

Музей должен быть обеспечен помещениями для обслуживания пользователей, служебными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектован необходимой мебелью.



По размерам и состоянию помещение музея должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).

При организации и предоставлении услуги музей должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией, тиражирование документов и иной информации и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

5.12. Требования к оборудованию и инструментам, необходимым для оказания государственной услуги.

Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению музейных услуг.

Обязательным для музея является наличие оборудования для хранения музейных предметов и электронной программы учета фондов.

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

Музей должен быть обеспечен услугами вневедомственной охраны или иными охранными предприятиями.

5.13. Требования к музейному фонду.

Музейный фонд - совокупность культурных ценностей, хранящихся в музее, которые приобретают свойства музейного предмета только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения либо видимого родства, обладающие свойством документированных исторических, культурных и естественно-научных событий и явлений либо по иным признакам, и зарегистрированных в установленном порядке.

Фонд музея должен соответствовать потребностям и спросу пользователей, постоянно обновляться.

Учреждение обязано обеспечить сохранность фонда и нормальное физическое состояние музейных предметов в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, температурно-влажностного режима, пожарной безопасности.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет средств областного (муниципального) бюджета утверждаются ежегодно в государственном (муниципальном) задании.

5.14. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Организационно-функциональная структура музея должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала исходя из возможности выполнения заданного объема услуги при установленном качестве, соблюдения квалификационных требований к персоналу музея, обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;



- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции документе должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

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

Музей должен проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности в рамках установленной организационно-функциональной структуры, включая процедуры поддержания и повышения квалификации персонала, аттестации не реже 1 раза в 5 лет.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

Руководство музея и его учредитель обеспечивают социальную и профессиональную защиту работников музея, заботятся о создании удовлетворительных условий труда для работников, оказывают поддержку молодым специалистам, содействуют их профессиональному росту.

5.15. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
- регламентов предоставления услуг;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;
- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);
- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;
- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;
- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламент предоставления услуги - документ, представляющий совокупность правил,



определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

#### 5.16. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Руководитель учреждения должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;
- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса,



анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

Верно:  
исполняющий обязанности  
начальника управления

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, likely representing the name of the official.

Ю.П. Казаченко

## Приложение 5

### УТВЕЖДЕН

приказом Управления по культуре и  
делам молодежи Администрации  
городского округа Электросталь  
Московской области  
от 25.07.2025 № 57/КМ

## МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ УСЛУГ «РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВ», «РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ»

### 1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуг по реализации дополнительных общеразвивающих программ, дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению муниципальными учреждениями дополнительного образования сферы культуры и носит рекомендательный характер.

### 2. Нормативные ссылки

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 N 196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";
- Устав Учреждения;
- иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области, городского округа Электросталь.

### 3. Цели оказания муниципальных услуг:

- создание условий для выявления одаренных детей, их творческого развития, художественного образования и эстетического воспитания в интересах личности, общества и государства;
- приобретение обучающимися знаний, умений и навыков в области выбранного вида искусств для профессионального самоопределения с целью подготовки к поступлению в СУЗы и ВУЗы сферы культуры и искусств;
- формирование общей культуры, самостоятельной творческой активности, организация содержательного досуга.



#### 4. Потенциальные потребители муниципальных услуг:

Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные; физические лица.

#### 5. Основные показатели оценки качества оказания муниципальных услуг:

| Наименование показателя, единицы измерения                                                                                   | Методика расчета                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Источник информации                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Охват детей, проживающих в городе Электросталь, услугами учреждения дополнительного образования, %                        | $K_{pi} / K_o \times 100\%$ , где<br><br>$K_{pi}$ - количество детей, осваивающих $i$ -ю программу;<br><br>$K_o$ - общее количество детей от 7 до 18 лет, проживающих в городском округе Электросталь.                                                                                                                                        | Форма федерального статистического наблюдения N 1-ДО "Сведения об учреждении дополнительного образования детей" (утверждена приказом Росстата от 14 января 2013 г. N 12), журнал учета контингента, классный журнал |
| 2. Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги, % | $((U_k + U_{usl}) / K_{opr} \times 2) \times 100\%$ , где<br><br>$U_k$ - количество опрошенных родителей (законных представителей), удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги;<br><br>$U_{usl}$ - количество опрошенных родителей (законных представителей), удовлетворенных условием предоставления муниципальной услуги | Определяется по результатам опроса (анкетирования) родителей (законных представителей)                                                                                                                              |

#### 6. Действия по оказанию муниципальных услуг.

Для оказания муниципальных услуг выполняются следующие основные действия:

- реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств по видам искусств: струнные инструменты, фортепиано, хоровое пение, музыкальный фольклор, духовые и ударные инструменты, народные инструменты, хореографическое творчество, живопись, искусство театра, инструменты эстрадного оркестра и эстрадное пение;
- реализация дополнительных общеразвивающих программ по различным направлениям;
- адаптирование и реализация образовательных программ с целью обучения инвалидов и

лиц с ОВЗ (за исключением образовательных программ в области хореографического искусства);

- реализация образовательных программ подготовительных отделений (классов) с целью подготовки для обучения в ДШИ по предпрофессиональным и общеразвивающим программам;
- профориентация и подготовка выпускников ДШИ, завершивших освоение дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств для поступления в учреждения среднего и высшего профессионального образования на профильные образовательные программы;
- организация деятельности детских творческих коллективов - симфонических (камерных) оркестров, оркестров духовых, народных инструментов, хоровых и театральных коллективов, инструментальных, фольклорных и хореографических ансамблей и др.;
- привлечение обучающихся в ДШИ к участию в различных творческих мероприятиях, в т.ч. проводимых непосредственно в ДШИ (мастер-классы, творческие встречи, концерты, выставки, театрализованные представления и т.д.), привлечение к участию в творческих мероприятиях международного, всероссийского, регионального и местного значения;
- участие в творческих фестивалях и конкурсах, просветительских мероприятиях (концертах, выставках, постановках, публичных лекциях, творческих встречах), проводимых ДШИ на базе других учреждений, в т.ч. общеобразовательных школ и учреждений социальной направленности;
- реализация предпрофессиональных образовательных программ с использованием сетевой формы обучения на основе договоров с профессиональными образовательными организациями или учреждениями культуры соответствующего профиля;
- содействие в организации различных видов производственных практик на базе ДШИ для студентов учреждений среднего и высшего профессионального образования отрасли культуры;
- направление преподавателей на обучение по дополнительным профессиональным программам (программам повышения квалификации или переподготовки, в т.ч. направленным на работу с инвалидами и лицами с ОВЗ), в образовательные организации, реализующие основные профессиональные образовательные программы в области искусств соответствующего профиля;

#### 7. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальных услуг.

| Параметр  | Значение иная характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Здание | <ul style="list-style-type: none"><li>- здания учреждений дополнительного образования могут быть пристроенными к жилым домам, зданиям административного и общественного назначения (кроме административных зданий промышленных предприятий), а также встроенными в жилые дома и встроенно-пристроенными к жилым домам, зданиям административного общественного назначения (кроме административных зданий промышленных предприятий);</li><li>- размещение учреждений дополнительного образования во встроенных в жилые дома помещениях, во встроенно-пристроенных помещениях (или пристроенных) допускается при наличии отдельного входа;</li><li>- помещения для занятий детей дошкольного (до 7 лет) и младшего школьного возраста (до 11 лет) размещаются не</li></ul> |



|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <p>выше третьего этажа здания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- состояние здания не является аварийным;</li> <li>- здание оборудовано централизованными системами хозяйственно, питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, централизованной канализацией и водостоками;</li> <li>- входы в здания учреждений дополнительного образования оборудуются тамбурами или воздушно-тепловыми завесами;</li> <li>- для создания условий пребывания детей с ограниченными возможностями здоровья в зданиях учреждений дополнительного образования предусматриваются мероприятия для создания доступной (безбарьерной) среды;</li> <li>- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2. Помещения | <ul style="list-style-type: none"> <li>- помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;</li> <li>- мебель (учебные столы и стулья) должны быть стандартными, комплектными и иметь маркировку соответствующую ростовой группе. Не допускается использование стульев с мягкими покрытиями, офисной мебели. Мебель, спортивное и игровое оборудование, инструменты и инвентарь должны соответствовать росту-возрастным особенностям детей. Технические средства обучения, игрушки и материалы, используемые для детского и технического творчества, должны быть безопасными для здоровья детей;</li> <li>- при мастерских масляной живописи, прикладного искусства и композиции рекомендуется оборудование кладовой;</li> <li>- в помещениях для занятий на музыкальных инструментах и вокалом выполняются шумоизолирующие мероприятия с использованием шумопоглощающих отделочных материалов, безопасных для здоровья детей;</li> <li>- при хореографических классах (залах) обязательно наличие душевых, костюмерных комнат;</li> <li>- условия проведения занятий техническим творчеством должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям к безопасности условий труда работников, не достигших 18-летнего возраста;</li> </ul> |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | <p>- в учреждениях дополнительного образования для обучающихся организуется питьевой режим с использованием питьевой воды, расфасованной в емкости, или бутилированной, или кипяченой питьевой воды. По качеству и безопасности питьевая вода должна отвечать требованиям к питьевой воде. Кипяченую воду не рекомендуется хранить более 3 часов.</p> <p>В учреждении вне зависимости от видов деятельности имеются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- гардероб для верхней одежды обучающихся;</li> <li>- санузлы, обеспеченные педальными ведрами, туалетной бумагой, мылом, электросушителем (или бумажными полотенцами, салфетками) для рук</li> </ul> |
| 3. Температурный режим              | <p>Учреждение оснащено системами теплоснабжения, обеспечивающими температурный режим:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в учебных кабинетах для теоретических занятий, в помещениях для музыкальных занятий, для занятий художественным творчеством и естественно-научной направленности, в актовом зале, лекционной аудитории - 20 - 22 С;</li> <li>- в вестибюле, гардеробе - 18 - 22 С;</li> <li>- в помещениях для занятия хореографией, спортом, техническим творчеством - 17 - 20 С;</li> <li>- в медицинских кабинетах, раздевальных и спортивных залах и залах хореографии - 20 - 22 С</li> </ul>                                                  |
| 4. Оборудование                     | <p>Каждый обучающийся обеспечивается исправной мебелью согласно возрасту и видам деятельности учреждения.</p> <p>Учреждение обеспечивается необходимым оборудованием в зависимости от осуществляемых видов деятельности в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- для занятий музыкой - исправными музыкальными инструментами, средствами для прослушивания музыкальных произведений, записями музыкальных произведений;</li> <li>- для занятий танцами хореографические классы (залы) оборудуются станками, зеркалами, звуковым и видеооборудованием</li> </ul>                                                                                      |
| 5. Компьютеризация и информатизация | <p>Для сотрудников учреждения организовано не менее одного рабочего места, оборудованного персональным компьютером,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|  |                                |
|--|--------------------------------|
|  | имеющего выход в сеть Интернет |
|--|--------------------------------|

8. Требования к законности и безопасности оказания муниципальных услуг.

| Параметр                     | Значение, иная характеристика                                                                                                                            |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Разрешительные документы  | Учреждение дополнительного образования имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности                                                |
| 2. Учредительные документы   | Устав учреждения соответствует законодательству                                                                                                          |
| 3. Санитарное состояние      | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам                                   |
| 4. Криминальная безопасность | Учреждение оборудовано, обеспечено круглосуточной охраной, кнопкой экстренного вызова служб                                                              |
| 5. Пожарная безопасность     | Учреждение оборудовано <ul style="list-style-type: none"> <li>- средствами извещения о пожаре;</li> <li>- первичными средствами пожаротушения</li> </ul> |

9. Требования, обеспечивающие доступность муниципальных услуг для потребителей.

| Параметр                       | Значение, иная характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Условия приема для обучения | <ul style="list-style-type: none"> <li>- прием в учреждение дополнительного образования для обучения по дополнительным предпрофессиональным общеобразовательным программам осуществляется на условиях конкурсного отбора (выявления наиболее одаренных детей), по заявлению родителей (законных представителей);</li> <li>- прием для обучения по дополнительным общеразвивающим общеобразовательным программам осуществляется по заявлениям родителей (законных представителей) поступающих или от поступающих (от 14 лет) без отбора;</li> <li>- количество приема обучающихся определяется ежегодным планом приема, количеством вакантных мест;</li> <li>- при приеме требуется (справка) медицинское заключение: на отсутствие противопоказаний (сердечно-сосудистых, опорно-двигательных) для занятий хореографией; на аллергические реакции при работе с лакокрасочными материалами поступающих на занятия живописью; на отсутствие внутричерепного давления поступающих на обучение игре на духовых инструментах и др.</li> </ul> |

|                                                                               |                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | Размещается в соответствии с требованиями п. 8 настоящего стандарта                          |
| 3. Территориальное размещение                                                 | Пешеходная и транспортная доступность учреждения для детей - не более 30 мин. в одну сторону |

10. Особые требования к организации работы учреждения.

| Параметр                                   | Значение иная характеристика                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Начало занятий                          | Не ранее 8 часов утра.<br><br>Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 рабочих дней до таких изменений |
| 2. Продолжительность занятий               | Продолжительность занятий - 30 - 45 минут,<br>для детей от 3 до 6 лет - 25 минут                                                                                       |
| 3. Условия для оказания медицинской помощи | Учреждение укомплектовано не менее одной медицинской аптечкой для оказания доврачебной помощи                                                                          |
| 4. Питьевой режим                          | В учреждении организован питьевой режим (установлено не менее 1 кулера, постоянно поддерживается наличие одноразовых стаканов), либо оборудован буфет                  |

11. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальных услуг:

| Параметр                    | Значение иная характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Укомплектованность штата | <p>Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.</p> <p>Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.</p> <p>Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и</p> |



|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | <p>инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.</p> <p>В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.</p> <p>К педагогической деятельности не допускаются лица, определенные частью второй <u>статьи 331 Трудового кодекса Российской Федерации</u>.</p> <p>Педагогические работники могут быть отстранены от работы в случаях и порядке, установленных <u>ст. 331.1 Трудового кодекса Российской Федерации</u></p> |
| 2. Образовательный уровень                  | 85% преподавателей имеют высшее либо среднее профессиональное образование                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. Повышение квалификации                   | Не реже одного раза в три года проводится повышение квалификации педагогических работников учреждения дополнительного образования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. Навыки работы с персональным компьютером | Не менее 50% педагогических работников образовательного учреждения, а также весь административно управленческий персонал имеют навыки работы с персональным компьютером                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 12. Требования к информационному обеспечению оказания муниципальных услуг.

| Параметр                              | Значение иная характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Информация у входа в учреждение    | <p>У входа в учреждение размещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информация о виде и наименовании учреждения;</li> <li>- информация о режиме работы учреждения;</li> <li>- информация о сроках и условиях приема в учреждение</li> </ul>                                         |
| 2. Информация в помещениях учреждения | <p>В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте размещается информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- об адресе и телефонах учредителя;</li> <li>- о месте нахождения учреждения, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;</li> </ul> |

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- о структуре и об органах управления учреждением;</li> <li>- о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой;</li> <li>- о сроках и основных условиях приема в учреждение, часах приема специалистов учреждения по вопросам поступления и обучения;</li> <li>- о численности обучающихся по полностью или частично реализуемым образовательным программам за счет средств бюджета городского округа "Город Чита";</li> <li>- о языках образования;</li> <li>- о федеральных государственных образовательных стандартах, об образовательных стандартах (при их наличии);</li> <li>- о руководителе учреждения, его заместителях;</li> <li>- о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;</li> <li>- о сроках и основных условиях приема в учреждение, часах приема специалистов учреждения по вопросам поступления и обучения;</li> <li>- информация об услугах, в том числе для платных с указанием цен и периода их действия;</li> <li>- копии уставных документов учреждения, лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);</li> <li>- копия положения об оказании платных услуг, в том числе образец договора об оказании платных услуг, приказ о тарифах на обучение;</li> <li>- образец свидетельства об окончании учреждения;</li> <li>- информация о планируемых к проведению в учреждении мероприятиях (с указанием времени и даты)</li> </ul> |
| 3. Информация в средствах массовой информации, информационных буклетах об учреждении | <p>В средствах массовой информации, информационных буклетах размещается информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о виде и наименовании учреждения;</li> <li>- об адресе и контактных телефонах;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- о сроках и условиях приема в учреждение;</li> <li>- о перечне направлениях обучения</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. Информация на сайте учреждения | <p>Информация и документы, указанные в строке 2 настоящей таблицы, если они в соответствии с законодательством Российской Федерации не отнесены к сведениям, составляющим государственную и иную охраняемую законом тайну, подлежат размещению на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений.</p> <p>Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" должен быть адаптирован для лиц с нарушением зрения</p> |

13. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги.

Работа Учреждений должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуг.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, иными уполномоченными на осуществление контроля.

Руководители Учреждений несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждений в области совершенствования качества предоставляемых услуг (работ).

Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание Услуги потребителям в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля над качеством предоставления услуг (работ) в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя учреждения и ведущих специалистов.

Руководители Учреждений обязаны:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг (работ);
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль над соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг (работ) и настоящего Стандарта.

В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги. Внешний контроль осуществляется Управлением в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

14. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальных услуг.

| Параметр                        | Значение, иная характеристика                                                                                                                                                             |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Письменные обращения граждан | В учреждении организован прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них                                    |
| 2. Опросы потребителей          | В учреждении организуются регулярные опросы (1 раз в год) обучающихся и их родителей (законных представителей) о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых услуг |

Верно:  
исполняющий обязанности  
начальника управления



Ю.П. Казаченко