



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ВЛАДИМИРА  
УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ**

**П Р И К А З**

от 28.05.2009

№ 84

*Об утверждении Требований к  
качеству муниципальных услуг,  
предоставляемых учреждениями,  
подведомственными управлению  
культуры администрации города  
Владимира, юридическим и физическим  
лицам*

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса РФ, в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг физическим и юридическим лицам учреждениями, подведомственными управлению культуры

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Требования к качеству муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации города Владимира, юридическим и физическим лицам, согласно приложению.

2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя начальника по финансам и материальному обеспечению управления культуры Абдусаликову И.Ж.

Начальник управления культуры

Т.В. Шаркова

**Требования**  
**к качеству муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями,**  
**подведомственными управлению культуры администрации города**  
**Владимира, юридическим и физическим лицам**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящие требования устанавливаются для определения качества предоставления муниципальных услуг юридическим и физическим лицам муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей подведомственными управлению культуры администрации города Владимира.

1.2. Муниципальные услуги в сфере культуры и дополнительного образования детей оказываются непосредственно муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей в соответствии с утвержденным первым заместителем главы города Владимира В.А. Гаревым перечнем услуг от 20.04.2009г.

1.3. Муниципальные услуги оказываются населению всех возрастных и социальных групп вне зависимости от национальности, политических убеждений, вероисповедания на бесплатной или частично платной основе, включая оплату услуг на льготной основе.

**II. Требования**

**к качеству муниципальных услуг по организации и предоставлению**  
**дополнительного образования детям.**

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: организация предоставления дополнительного образования детям.

Содержание (предмет услуги):

Дополнительное образование в области культуры представляет собой процесс:

- 1) воспитания учащихся;
- 2) развития мотивации личности к познанию и творчеству;
- 3) обучения учащихся посредством реализации дополнительных образовательных программ и осуществления образовательно - информационной деятельности в различных областях искусства.

Дополнительное образование детей предоставляется по образовательным программам следующих направленностей:

- 1) музыкальное;
- 2) художественное;
- 3) хореографическое;
- 4) вокально-хоровое;
- 5) театральное;
- 6) эстетическое;
- 7) и другие направления.

Получатели услуги: население города Владимира в возрасте от 3 до 18 лет (далее – учащиеся).

Единица измерения: среднегодовое количество учащихся.

Услуга по дополнительному образованию в области культуры является платной. Стоимость услуги и порядок дифференцированной оплаты (в зависимости от категории получателей услуги) устанавливается приказом руководителя учреждения.

2.2. Муниципальные услуги по организации и предоставлению дополнительного образования детям направлены на развитие мотивации личности к познанию и творчеству, реализацию дополнительных образовательных программ и услуг в интересах личности, общества, государства, а также на раннее профессиональное самоопределение.

2.3. Содержание образования в учреждениях дополнительного образования в области культуры строится на основании:

- типовых программ, утвержденных Министерством культуры;
- адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;
- авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных городским или областным экспертным советом.

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

2.4. Режим работы учреждений дополнительного образования детей должен соответствовать следующим требованиям:

- учитывать сменность учебы детей в общеобразовательных учреждениях;
- учебный год по общему правилу должен начинаться с 1 сентября и заканчиваться согласно учебному плану по конкретной специальности и форме получения образования.

2.5. Режим работы учреждений дополнительного образования детей:

- начало работы — не ранее 8.00, окончание работы - не позднее 20.00;
- учреждение организует работу с детьми в течение всего календарного года.

2.6. Образовательный процесс в учреждениях дополнительного образования детей - это сочетание индивидуальных и групповых занятий.

2.7. Проведение переподготовки и повышения квалификации педагогов реализуется в соответствии с учебными планами и программами, разработанными с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов, но не реже одного раза в 5 лет.

2.8. Информация об оказываемых муниципальных услугах должна находиться непосредственно в помещениях учреждения, а также должна доводиться до получателей посредством электронного информирования, через средства массовой информации.

2.9. Образовательные учреждения должны располагать достаточным числом специалистов для обеспечения реализации муниципальных услуг.

2.10. Предоставление образовательных услуг производится в соответствии с федеральными требованиями в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья обучающихся, оснащенности учебного процесса и оборудования учебных помещений.

2.11. Учебное заведение вправе в пределах численности контингента обучающихся, установленной лицензией, осуществлять прием детей на обучение на основе договоров с родителями (лицами, их замещающими) с оплатой ими установленной стоимости.

2.12. Учреждения дополнительного образования детей могут оказывать платные дополнительные образовательные услуги сверх соответствующих образовательных программ и государственного образовательного стандарта.

### **III. Требования**

#### **к качеству муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания населения, комплектованию и обеспечению сохранности библиотечных фондов библиотек.**

3.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: организации библиотечного обслуживания

населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов библиотек.

### 3.2. Содержание услуги:

-обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;  
-проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения по согласованию с управлением культуры администрации города.

Единицы измерения: количество посетителей.

3.3. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

3.4. Получатели услуги: население города Владимира.

3.5. Информация о графике работы и правилах пользования библиотекой должна быть размещена на видном месте в общедоступной зоне и на сайте библиотек.

3.6. Помещения библиотек должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

3.7. Помещения библиотек должны быть оборудованы системами охранной и противопожарной безопасности.

3.8. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

3.9. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.10. Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение потребителями информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

3.11. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

3.12. Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей потребителя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

3.13. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

3.14. Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно - библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

## **IV. Требования**

**к качеству муниципальных услуг по созданию условий и организации досуга населения и созданию условий и организация массового отдыха населения.**

4.1. Сведения об услуге.

Наименование услуг: создание условий и организация досуга населения,

создание условий и организация массового отдыха населения.

Содержание (предмет) услуг:

- организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, смотров, конкурсов, фестивалей, выставок;
- обеспечение жителей услугами творческих профессиональных и самодеятельных коллективов, кружков, любительских объединений, клубов по интересам и др.;
- организация массового отдыха населения, обеспечение условий для работы аттракционов;
- обеспечение обустройства мест массового отдыха.

Получатели услуги: население города Владимира.

Единица измерения – количество посетителей.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения.

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

4.3. Помещения, предоставляемые для организации мероприятий учреждениями культуры, должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил пожарной безопасности.

4.4. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

4.5. Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- творческий персонал (режиссеры, художественные руководители самодеятельных коллективов, балетмейстеры, художники и так далее),
- административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, начальник хозяйственного отдела и так далее),
- технические работники.

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения.

4.6. Учреждения предоставляют населению информацию о перечне оказываемых услуг и формах их предоставления на информационных стендах и средствах массовой информации.

## **V. Оценка**

### **соответствия требований к качеству фактически предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам утвержденным требованиям**

5.1. Цель проведения оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям:

- выявление соответствия требований к качеству фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям;
- оценка деятельности муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

5.2. Основными задачами оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям являются:

- системный анализ и оценка получаемой информации о качестве предоставляемых муниципальных услуг и их сопоставление с требованиями к качеству предоставления муниципальных услуг;
- создание системы экономического мониторинга и контроль деятельности учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

- формирование информационной базы о качестве фактически предоставляемых муниципальных услуг в целях оптимизации муниципальных расходов.

5.3. Проведение оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям является обязательным и осуществляется управлением культуры администрации города Владимира, в ведении которого находятся муниципальные учреждения культуры и дополнительного образования детей.

5.4. Оценка соответствия требований к качеству фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям проводится в два этапа:

- на первом этапе производится расчет оценки по каждому показателю качества, установленному управлением культуры администрации города Владимира в муниципальном задании на оказание муниципальных услуг и характеризующему качество фактически предоставляемой муниципальной услуги;

- на втором этапе производится расчет оценки по всем показателям качества, установленным управлением культуры администрации города Владимира в муниципальном задании на оказание муниципальных услуг и характеризующим качество фактически предоставляемой муниципальной услуги

5.5. Оценка соответствия требований к качеству фактически предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам утвержденным требованиям осуществляется по методике, установленной приказом управления культуры администрации города Владимира от 11.05.2009 № 71.

5.6. Результаты оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям учитываются управлением культуры администрации города Владимира при проведении оценки выполнения муниципальными учреждениями муниципального задания на оказание муниципальных услуг и при планировании бюджета на очередной финансовый год и плановый период, а также при распределении бюджетных ассигнований по подведомственным получателям бюджетных средств при планировании бюджета на очередной финансовый год и плановый период.