

## СТАНДАРТ

качества оказания муниципальной услуги города Омска по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества

### I. Общие положения

1. Стандарт качества оказания муниципальной услуги города Омска по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (далее - Стандарт) разработан в соответствии с постановлением Администрации города Омска от 22 июня 2015 года № 785-п «О стандартах качества оказания муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска», общероссийскими базовыми (отраслевыми) перечнями (классификаторами) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам.

2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу города Омска по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (далее - Услуга), оказываемую физическим лицам муниципальными культурно-досуговыми учреждениями города Омска (Дворцами культуры, культурно-досуговыми центрами, центрами досуга, центром культуры, спорта и развлечений) (далее - Организация) в рамках выполнения муниципального задания.

3. Предмет (содержание) Услуги:

- 1) организация работы клубных формирований: любительских объединений, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований;
- 2) организация и проведение культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий с привлечением участников клубных формирований.

4. Действия по оказанию муниципальной Услуги.

- создание условий для занятия населением самодеятельным художественным творчеством на непрофессиональной основе;
- обеспечение пользователей помещениями во время мероприятий, содержание и ремонт зданий и иных помещений в соответствии с установленными правилами и нормами, коммунальными услугами, обеспечение безопасности, материально-техническое оснащение, обеспечение персоналом.

5. Показатель, характеризующий объем оказываемой муниципальной услуги:

- количество клубных формирований -(Единиц),
- число участников (Человек).

## II. Правовые основы оказания Услуги

6. Правовыми основами выполнения Работы являются:
- Конституция Российской Федерации;
  - Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
  - Основы законодательства Российской Федерации о культуре;
  - постановление Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2007 года № 252 «Об утверждении перечня профессий и должностей творческих работников средств массовой информации, организаций кинематографии, теле- и видеосъемочных коллективов, театров, театральных и концертных организаций, цирков и иных лиц, участвующих в создании и (или) исполнении (экспонировании) произведений, особенности трудовой деятельности которых установлены Трудовым кодексом Российской Федерации»;
  - приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25 мая 2006 года № 229 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы органов местного самоуправления в решении вопросов создания условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;
  - приказ Министерства культуры РФ от 30 декабря 2015 года № 3453 «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики»;
  - решение Коллегии Министерства культуры Российской Федерации от 29 мая 2002 года № 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры»;
  - приказ Министерства культуры Российской Федерации от 1 ноября 1994 года № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;
  - постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30 января 2003 года № 4 «О введении в действие СанПиН 2.1.2.1188-03»;
  - постановление Государственного строительного комитета СССР от 16 мая 1989 года № 78 «Об утверждении СНиП 2.07.01-89 «Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений», СНиП 2.08.01-89 «Жилые здания» и СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения»;
  - Устав города Омска;
  - Решение Омского городского Совета от 15 июня 2011 года № 410 «О департаменте культуры Администрации города Омска»;
  - Устав Организации.

### III. Категории потребителей муниципальной Услуги

7. Потребителями Услуги являются физические лица независимо от пола, национальности, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.
8. Оказание Услуги осуществляется бесплатно.
9. Оказание Услуги на льготных условиях не предусмотрено.

### IV. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной Услуги для потребителей

10. Потребители Услуг имеют право свободного выбора Организации для получения Услуги в соответствии со своими интересами, желаниями и потребностями.

Перечень Организаций с указанием их местонахождения размещен в сети Интернет на официальном сайте Администрации города Омска ([www.admomsk.ru](http://www.admomsk.ru)).

11. Режим работы Организации устанавливается согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

12. График (режим) работы Организации устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка Организации с учетом специфики оказания Услуги и типа Организации.

13. У входа в Организацию размещается:

- вывеска с наименованием Организации;

14. В помещениях Организации в удобном для обозрения месте располагаются:

- информация о приемных часах руководителя Организации и его заместителей;
- информация о контактных телефонах Организации;
- информация об адресе и контактных телефонах департамента культуры

Администрации города Омска.

### V. Процедура принятия решения об оказании муниципальной Услуги для потребителя

15. Для оказания Услуги потребителю необходимо:

- лично обратиться в Организацию;
- ознакомиться с информацией о клубных формированиях Организации;
- ознакомиться с режимом работы данного клубного формирования Организации и в соответствии с расписанием занятий регулярно их посещать;
- пройти собеседование с руководством того клубного формирования Организации, которое потребитель желает посещать.

По итогам собеседования руководитель клубного формирования принимает решение об участии потребителя в клубном формировании и информирует потребителя Услуги о принятом решении.

При положительном итоге собеседования потребителю необходимо подать в Организацию заявление о приеме в клубное формирование. Заявление от несовершеннолетнего лица подается его родителями (законными представителями) или самим несовершеннолетним лицом старше 14 лет и при условии письменного согласия его родителей (законных представителей).

Вместе с заявлением необходимо представить копию документа, удостоверяющего личность заявителя, при поступлении несовершеннолетних лиц предоставляется копия документа, удостоверяющего личность несовершеннолетнего.

В случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего лица родитель (законный представитель) должен также представить медицинское заключение об отсутствии противопоказаний для занятий ребенка в клубном формировании спортивной направленности, хореографии, циркового искусства.

16. Очередность оказания Услуги не предусматривает совершения специальных действий в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее оказания без ожидания. Услуга оказывается в текущем режиме, без ожидания.

#### VI. Основания для отказа в оказании Услуги

17. Систематического несоблюдения получателем Услуги режима работы Организации и соответствующего клубного формирования без уважительной причины.

В случае систематического несоблюдения получателем Услуги режима работы Организации до принятия решения об отказе в оказании Услуги руководством клубного формирования выясняется причина данного нарушения.

При отсутствии уважительной причины по истечении 2 месяцев получатель Услуги предупреждается о возможности отказа в оказании Услуги. По истечении 3 месяцев руководством клубного формирования принимается решение об отказе в оказании Услуги, которое утверждается руководителем Организации. О принятом решении руководитель Организации или руководство клубного формирования должны сообщить получателю Услуги (законному представителю) по контактными данным, указанным в заявлении, с обоснованием причины.

Иные основания для отказа в оказании Услуги отсутствуют.

#### VII. Основания для приостановления оказания Услуги

18. Основаниями для приостановления оказания Услуги являются:

- неисправность технического оборудования, используемого в процессе оказания Услуги;
- внезапно возникшая аварийная ситуация в Организации;
- отсутствие специалиста, оказывающего Услугу, по уважительной причине.

В случае приостановления оказания Услуги получатели Услуги информируются об этом заранее устно посредством телефонной связи или письменным уведомлением за исключением случаев приостановления оказания Услуги непосредственно во время ее оказания.

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

#### VIII. Требования к сроку оказания Услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе оказания Услуги

19. Оказание Услуги осуществляется на постоянной основе согласно режиму работы Организации и клубного формирования.

## IX. Требования к Организации

20. Организация должна иметь:

- 1) устав Организации, утвержденный и зарегистрированный в соответствии с действующим законодательством;
- 2) руководства, правила, инструкции, положения, приказы, регламентирующие деятельность Организации;
- 3) книгу (журнал) регистрации жалоб, предложений;
- 4) книгу (журнал) учета мероприятий;

21. Для проведения занятий клубные формирования Организации должны располагать следующими документами:

- договором или соглашением с руководителем Организации;
- положением о клубном формировании;
- учебно-воспитательной программой (далее - программа);
- планом художественно-творческой работы на календарный год (далее - план работы);
- расписанием коллективных и индивидуальных занятий;
- журнал учета работы клубного формирования.

22. Содержание занятий и работы клубных формирований определяется:

- в кружках, творческих коллективах, секциях, студиях, на курсах прикладных знаний и навыков, в творческих лабораториях - программой клубного формирования и планом работы, которые разрабатываются, принимаются и реализуются Организацией самостоятельно;
- в любительских объединениях, группах, клубах по интересам - планом работы, который разрабатывается, принимается и реализуется Организацией самостоятельно.

23. Требования к программам клубных формирований:

- программа клубного формирования должна быть ориентирована на современные творческие технологии и средства обучения;
- программа клубного формирования должна определять содержание и организацию творческой, обучающей и воспитательной работы в клубном формировании и быть направлена на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие творческих способностей;
- программа клубного формирования должна ежегодно обновляться с учетом инноваций культурно-творческой деятельности;
- программа клубного формирования должна отражать:
- цель творческой обучающей и воспитательной работы;
- категорию обучаемых;
- продолжительность обучения;
- режим занятий (занятия в творческих коллективах необходимо проводить систематически не менее 3 учебных часов, не менее 2 разв неделю (учебный час - 45 минут);
- виды занятий (лекции, игровые занятия и др.);
- конечные результаты обучения в органичной увязке с осваиваемыми знаниями и умениями.

24. Нормы наполняемости участниками клубных формирований самодеятельного народного творчества в группе:

- 1) Художественно-творческие:
  - хореографические от 16 до 20 человек;
  - театральные от 14 до 20 человек;
  - хоры 15-20 человек;
  - вокальные ансамбли от 5 до 10 человек;
  - инструментальный ансамбль от 6 до 10 человек;
  - оркестры от 15 до 20 человек;
  - фольклорные от 10 до 20 человек;
  - цирковые от 6 до 16 человек;
  - изобразительного искусства от 10 до 20 человек.
- 2) Творческо-прикладные от 5 до 18 человек.
- 3) Спортивно-оздоровительные от 20 до 25 человек.
- 4) Технического творчества от 10 до 15 человек.

В клубных формированиях, которым присвоены почетные звания «Народный», «Образцовый», количество не менее 2 групп.

25. Организация должна располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Требования к помещениям и содержанию помещений Организации должны соответствовать санитарным и строительным нормам и правилам.

26. Организация должна иметь в своем распоряжении оборудование, отвечающее требованиям технических условий, в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии.

#### Х. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной Услуги

27. Организации должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, обеспечивающим оказание Услуги.

28. Порядок укомплектования персонала Организаций регламентируется Уставом Организации.

29. Специалисты Организации должны иметь соответствующее образование, квалификацию.

30. Квалификацию специалистов Организации следует поддерживать путем направления специалистов для прохождения курсов переподготовки и повышения квалификации.

31. Специалист Организации должен:

1) соблюдать правила эксплуатации оборудования, специальной и специализированной техники, охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

2) знать и соблюдать действующее законодательство, касающееся профессиональной деятельности, должностные инструкции, программы проведения мероприятий по оказанию Услуги;

3) иметь знания, навыки организационно-методической деятельности и опыт, необходимые для выполнения возложенных обязанностей;

4) изучать и учитывать в процессе оказания Услуги индивидуальные особенности потребителей;

5) проходить аттестацию в соответствии с утвержденным в Организации Положением об аттестации работников с целью установления соответствия работника занимаемой должности.

## XI. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной Услуги

32. Информирование потребителей осуществляется посредством размещения информации в общественных местах и средствах массовой информации, доступной потенциальным потребителям, любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации для населения.

## XII. Требования к результату оказания Услуги

33. В Организации проводятся регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством выполнения Услуги.

34. Результатом оказания Услуги является удовлетворение потребностей потребителей в развитии дарований, освоении и создании культурных ценностей, получение актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, организация досуга и отдыха в рамках работы клубных формирований.

35. Результатом освоения программ клубных формирований является:

- 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 вне клубных мероприятиях;
- приобретение устойчивого интереса к различным видам искусств;
- овладение навыками участия в конкурсах, фестивалях, выставках и др.;
- овладение навыками индивидуальной и коллективной творческой деятельности;

1) соблюдать правила эксплуатации оборудования, специальной и специализированной техники, охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

2) знать и соблюдать действующее законодательство, касающееся профессиональной деятельности, должностные инструкции, программы проведения мероприятий по оказанию Услуги;

3) иметь знания, навыки организационно-методической деятельности и опыт, необходимые для выполнения возложенных обязанностей;

4) изучать и учитывать в процессе оказания Услуги индивидуальные особенности потребителей;

5) проходить аттестацию в соответствии с утвержденным в Организации

Положением об аттестации работников с целью установления соответствия работника занимаемой должности.

## XI. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной Услуги

32. Информирование потребителей осуществляется посредством размещения информации в общественных местах и средствах массовой информации, доступной потенциальным потребителям, любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации для населения.

## XII. Требования к результату оказания Услуги

33. В Организации проводятся регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством выполнения Услуги.

34. Результатом оказания Услуги является удовлетворение потребностей потребителей в развитии дарований, освоении и создании культурных ценностей, получение актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, организация досуга и отдыха в рамках работы клубных формирований.

35. Результатом освоения программ клубных формирований является:

- 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 (самодисциплина, выносливость, чувство товарищества и др.);
- формирование гуманистического мировоззрения, гражданского сознания, чувства патриотизма, любви и уважения к литературе и ценностям отечественной культуры.

Требования к результатам выполнения планов работы:

- выполнение поставленных целей и задач;
- овладение навыками индивидуальной и коллективной творческой деятельности;
- формирование гуманистического мировоззрения, гражданского сознания, чувства патриотизма, овладение полезными навыками в области здорового образа жизни.

36. Результат оказания Услуги должен соответствовать основным показателям оценки качества.



37. Основные показатели оценки качества оказания Услуги указаны в таблице.

Таблица

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации	Целевое значение показателя, проценты	Оценка
Уровень удовлетворенности и населения качеством предоставления Услуги <*>	$\frac{Ок}{О} \times 100$ , где: Ок - число опрошенных потребителей Услуги, удовлетворенных качеством Услуги; О - общее число опрошенных потребителей Услуги	Результаты опросов потребителей Услуги	100	1
Доля мероприятий, проведенных с привлечением участников клубных формирований Организации, из общего числа проведенных мероприятий*	$\frac{Мф}{М} \times 100$ , где: Мф - количество мероприятий, проведенных Организацией с привлечением участников клубных формирований в отчетном периоде; М - количество мероприятий, проведенных Организацией в отчетном периоде	Отчет о выполнении учреждением муниципального задания, предоставляемый в департамент культуры Администрации города Омска	Не менее 50	1
Доля укомплектованности Организации специалистами, соответствующим и занимаемой должности по уровню образования и стажу работы	$\frac{Сз}{Сш} \times 100$ , где: Сз - количество занятых ставок; Сш - количество ставок по утвержденному штатному расписанию	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об организации культурно-досугового типа учреждений»	Не менее 95	1

<\*> - показатель используется при проведении оценки качества оказания Услуг по результатам года.

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

38. Жалобы на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта могут быть направлены как в Организацию, так и в департамент культуры Администрации города Омска в виде писем по почте, электронной почте, записей в книге (журнале) регистрации жалоб на качество оказания Услуги, предложений.

39. Жалобы на несоответствующее оказания Услуги, на несоблюдение Стандарта подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

40. Жалобы на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Организации либо директором департамента культуры Администрации города Омска в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

## ХIII. Порядок контроля за оказанием Услуги

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

42. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации на основании системы контроля качества оказания Услуги.

43. Система внутреннего контроля за качеством оказания Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Организации и должна использоваться при непосредственном оказании Услуг.

44. Внешний контроль за качеством оказания Услуги Организации осуществляет департамент культуры Администрации города Омска путем проведения проверок соответствия качества оказываемой Услуги настоящему Стандарту.

## ХIV. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания Услуги

45. Руководитель Организации обеспечивает разъяснение Стандарта и доведение до всех специалистов Организации.