



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО  
**КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 24.05.2024 № 35

г. Щёлково, Московская область

Об утверждении Стандарта  
качества оказания муниципальных  
услуг, оказываемых учреждениями  
сферы культуры культурно-  
досугового типа

В соответствии с Порядком разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями городского округа Щёлково, утвержденного постановлением Администрации городского округа Щёлково от 14.10.2019 № 4329, и в целях повышения качества оказания муниципальных услуг в соответствии с муниципальным заданием:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества оказания муниципальных услуг, оказываемых учреждениями сферы культуры культурно-досугового типа.

2. Признать утратившим силу распоряжения Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково:

- от 06.03.2023 №18 «Об утверждении Стандарта качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) оказываемых (выполняемых) учреждениями сферы культуры культурно-досугового типа»;

- от 22.05.2023 № 44 «О внесении изменений в Стандарт качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) оказываемых (выполняемых) учреждениями сферы культуры культурно-досугового типа»;

- от 05.09.2023 № 70 «О внесении изменений в Стандарт качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) оказываемых (выполняемых) учреждениями сферы культуры культурно-досугового типа»;

3. Действие настоящего распоряжения распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2024 года.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель  
Комитета по культуре и туризму  
Администрации городского округа Щёлково



А.А. Кот

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
ОКАЗЫВАЕМЫХ УЧРЕЖДЕНИЯМИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ  
КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОГО ТИПА**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества оказания муниципальных услуг разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальной услуги и определяет качество оказания услуги.

1.2. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1.2.1. Стандарт качества оказания муниципальных услуг устанавливает основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальных услуг, определяющие их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного обеспечения.

1.2.2. Муниципальные услуги в сфере культуры – муниципальные услуги (далее – услуги), оказываемые физическим и юридическим лицам (далее – получатели), муниципальными учреждениями за счет средств бюджета городского округа Щёлково.

1.2.3. Клубное формирование - это 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, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

1.2.4. Формирование самодеятельного народного творчества - это добровольное объединение любителей и исполнителей музыкального, хорового, вокального, хореографического, театрального, изобразительного, декоративно-прикладного, циркового, кино-, фото-, видеоискусства, основанное на общности художественных интересов и совместной учебно-творческой деятельности участников, способствующее развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных и технических ценностей.

1.2.5. Культурно-массовое мероприятие – массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных 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).

1.2.6. Информационно-просветительские мероприятия - массовые мероприятия, направленные на удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимые в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

1.3. Правовые основания для оказания муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. (с изменениями и дополнениями);
- Указ Президента РФ от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 г. N 131 -ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ (с изменениями и дополнениями) «О некоммерческих организациях»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ (с изменениями и дополнениями) "О рекламе";
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ (с изменениями и дополнениями) «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2010 г. N 538 "О порядке отнесения имущества автономного или бюджетного учреждения к категории особо ценного движимого имущества";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р (с изменениями и дополнениями) «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и муниципальные правовые акты городского округа Щёлково.

#### 1.4. Потенциальные потребители муниципальной услуги.

1.4.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств может стать потребителем муниципальной услуги.

#### 1.5. Учреждения, в отношении которых применяется настоящий Стандарт:

- Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Щёлково «Центральный Дворец культуры»;
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Медвежье-Озёрская централизованная клубная система»;
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Централизованная клубная система «Фряново»;
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Центр культуры и досуга «Гребнево».

## 2. Порядок предоставления муниципальной услуги.

### 2.1. Условия оказания муниципальных услуг.

#### 2.1.1. Сведения об услуге.

2.1.1.1. Наименование услуги: «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества».

2.1.1.2. Содержание (предмет) муниципальной услуги определяется направлением деятельности (организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества).

2.1.1.3. Объем услуги: число участников. Единица измерения: человек.

2.1.1.4. Требования к технологии оказания муниципальной услуги.

1) Оказание муниципальной услуги включает в себя организацию работы клубного формирования и формирования самодеятельного народного творчества по следующим направлениям:

- проведение плановых занятий для участников в формах и видах, характерных для этого клубного формирования;
- творческие отчеты о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, творческие лаборатории, мастер-классы и т.п.);
- участие в мероприятиях Учреждения;
- участие в фестивалях, смотрах, конкурсах различного уровня;

2) Оказание услуги осуществляется согласно Плану работы Учреждения.

2.1.1.5. Результатом оказания услуги является повышение творческого уровня самодеятельных коллективов за счет работы с данными коллективами.

#### 2.1.2. Сведения об услуге.

2.1.2.1 Наименование услуги: «Организация и проведение мероприятий».

2.1.2.2. Содержание (предмет) муниципальной услуги: организация и проведение культурно-массовых мероприятий (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности).

Услуги по организации и проведению мероприятий подразделяются на:

- культурно-досуговые мероприятия;

- информационно-просветительские мероприятия.

2.1.2.3. Объем услуги: количество участников мероприятий. Единица измерения: человек.

2.1.2.4. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

1) Доступ в здание Учреждения (при проведении мероприятия в здании) должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала мероприятия.

2) Мероприятие должно начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление.

3) Каждый получатель услуги независимо от пола, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств может стать пользователем муниципальной услуги.

4) Перечень оснований для приостановления или отказа в оказании муниципальной услуги:

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

- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые Учреждение закрыто для посетителей;

- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник Учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

5) Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению мероприятий Учреждения не допускаются.

6) Объявленное в программе мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих зрителей.



2.1.2.5. Результатом оказания услуги является проведение культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий:

– организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов 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 вечеров, видеогостинных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

### 3. Требования к сроку оказания муниципальной услуги.

3.1. Учреждение должно предоставлять муниципальные услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг.

#### 4. Требование к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги.

4.1. Для качественного оказания муниципальной услуги Учреждение должно быть оборудовано:

– предметами мебели (столы, стулья и т.д.);  
– средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество оказываемых услуг.

4.2. Учреждение должно быть оснащено следующими техническими средствами:

– звукотехническим, светотехническим и музыкальным оборудованием;  
– сценически постановочным оборудованием;

– компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием и т.д.;

– средствами телефонной и электронной связи,

– канцелярскими принадлежностями и оргтехникой.

4.3. Специальное оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

4.4. Состояние электрического оборудования в Учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции и т.д.

4.5. При оказании услуг в Учреждении используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 3) инструкции по охране труда;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности;
- 5) иные инструкции.

4.6. В состав эксплуатационных документов на оборудование, аппаратуру, используемых при оказании муниципальных услуг, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользования на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

4.7. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

4.8. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются

организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с Учреждением.

4.9. Государственный (в случае принятия) и настоящий Стандарты должны составлять нормативную основу практической работы Учреждения.

4.10. В Учреждении необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги.

5.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией об услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

5.2. Учреждение обязано довести до сведения потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для потребителей.

5.3. Информация о деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества в рамках муниципальной услуги должна содержать сведения:

- наименование Учреждения, оказывающего муниципальную услугу;
- расписание занятий по кружкам;
- телефон для справок и консультаций.

5.4. Информирование потребителей осуществляется посредством:

- 1) размещения информации о Учреждении в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте Администрации городского округа Щёлково и сайте Учреждения;
- 2) информационных стендов непосредственно в Учреждении;
- 3) оповещения потребителей в средствах массовой информации, на баннерах, рекламных щитах, афишах и др.;
- 4) по телефону;
- 5) при личном посещении Учреждения.

5.5. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания муниципальных услуг должна обновляться по мере необходимости.

6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги.

6.1. В Учреждении должна быть книга отзывов и предложений, предоставляемая потребителям муниципальной услуги по их требованию.

6.2. Отзывы и предложения потребителей муниципальной услуги регулярно рассматриваются с принятием соответствующих мер.

6.3. Руководитель Учреждения несет персональную ответственность за некачественное предоставление муниципальной услуги потребителям, соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги.

7. Требования к кадровому составу, необходимому для оказания муниципальной услуги, и к квалификации работников, обеспечивающих оказание муниципальной услуги.

7.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания муниципальной услуги в полном объеме.

7.2. Для работников должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

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

7.4. Уровень профессиональной компетентности работников Учреждения должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей.

7.5. В Учреждении создаются условия для повышения квалификации работников Учреждения.

7.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальной услуги работники

Учреждения должны проявлять к потребителям услуги гуманность и доброжелательность.

8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги, на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги.

8.1. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее услуги, так и в Комитет. Жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальных услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

8.2. Жалобы на оказание услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения либо председателем Комитета в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

8.3. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при Комитете для принятия мер по повышению качества муниципальных услуг. При подтверждении факта некачественного предоставления услуг к руководителю Учреждения применяются меры в соответствии с действующим законодательством.

9. Порядок контроля качества муниципальной услуги.

9.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Отраслевой орган Администрации городского округа Щёлково, ответственный за качество муниципальной услуги – Комитет по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково (далее – Комитет).

9.3. Учреждение должно иметь документально оформленную систему контроля деятельности структурных подразделений и работников по оказанию муниципальной услуги на их соответствие Стандартам, другим нормативным документам. Система контроля должна охватывать этапы

планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявления недостатков.

9.4. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется:

1) на текущий контроль, осуществляемый в процессе оказания муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, оказывающими муниципальную услугу, положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

2) на оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказываемых услуг);

3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

9.5. Выявленные недостатки по оказанию муниципальных услуг анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

9.6. Комитет осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения, в части соблюдения качества оказания муниципальных услуг:

1) путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

9.7. Для оценки качества и безопасности услуг Комитет использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный – проверка состояния Учреждения;
- 2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего муниципальную услугу и другие;
- 3) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

## 10. Ответственность за качество оказания услуги.

10.1. Работа Учреждения по оказанию муниципальных услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

10.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемых услуг.

10.3. Приказом руководителя в Учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

10.4. Руководитель Учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников Учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, оказывающего муниципальную услугу и контроль качества предоставляемых услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

### 11. Критерии оценки качества услуги.

11.1. Критериями оценки качества муниципальных услуг являются:

- открытый доступ для пользователей к информации о порядке и сроках оказания муниципальных услуг;

- соблюдение Стандарта оказания муниципальных услуг;

- своевременность оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг.

11.2. Критериями оценки качества муниципальных услуг является соблюдение Стандарта оказания муниципальных услуг.

### 12. Показатели качества муниципальных услуг.

№ п/п	Показатель качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
<b>Муниципальная услуга «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»</b>			
1	2	3	4
1.	Количество клубных формирований	единица	Количество клубных формирований
<b>Муниципальная услуга «Организация и проведение мероприятий»</b>			
1.	Количество мероприятий	единица	Количество проведенных мероприятий
2.	Динамика количества мероприятий	процент	Количество мероприятий в отчетном году/ Количество мероприятий в предшествующем году *100%
3.	Динамика количества участников	процент	Количество участников в отчетном году/ Количество участников в предшествующем году *100%