

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 30.11.2011 г. № 981

**Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры**

В целях повышения качества муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых получателям муниципальных услуг, в соответствии с постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 09.06.2011 № 439 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг», администрация муниципального образования ЗАТО г.Североморск

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить:

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Услуга по реализации дополнительных образовательных программ в сфере культуры» (приложение № 1).

1.2. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей» (приложение № 2).

1.3. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Услуга по организации деятельности клубных формирований» (приложение № 3).

1.4. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме» (приложение № 4).

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Североморские вести».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации  
муниципального образования  
ЗАТО г.Североморск  
В.И. Волошин

Приложение № 1  
УТВЕРЖДЕНО  
постановлением  
администрации  
ЗАТО г.Североморск  
от 30.11.2011 № 981

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**  
**предоставления муниципальной услуги «Услуга по реализации**  
**дополнительных образовательных программ в сфере культуры»**

**1. Общие положения**

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Услуга по реализации дополнительных образовательных программ в сфере культуры» (далее - муниципальная услуга) предусматривает:

- предоставление дополнительного образования в сфере культуры и искусства детям от 5 до 18 лет;
- обеспечение условий осуществления образовательного процесса (содержание помещений, обеспечение пожарной безопасности и охраны общественного порядка).

Муниципальная услуга предоставляется в муниципальных бюджетных образовательных учреждениях дополнительного образования детей (далее - МБОУДОД) детской музыкальной школе (далее - ДМШ), детской художественной школе (далее - ДХШ), детских школах искусств (далее - ДШИ).

Стандарты качества предоставления муниципальной услуги являются обязательными для исполнения всеми МБОУДОД, ответственными за оказание услуги на территории ЗАТО г.Североморск.

Разработчиком стандартов и главным распорядителем средств муниципального бюджета, в компетенцию которого входит организация муниципальной услуги, является Управление культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск (далее - УКиМС).

**2. Основные понятия и термины**

В целях исполнения настоящего Стандарта применяются следующие основные понятия и термины:

- муниципальная услуга (работа) - услуга (работа), оказываемая (выполняемая) физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием бюджетными учреждениями;
- получатель муниципальной услуги (работы) - физическое или юридическое лицо, обратившееся за предоставлением (выполнением) муниципальной услуги (работы), а также наделенное правом получить соответствующую муниципальную услугу (работу) в соответствии с законодательством Российской Федерации, Мурманской области и нормативными правовыми актами муниципального образования ЗАТО г.Североморск;
- качество муниципальной услуги (работы) - степень соответствия муниципальной услуги (работы) установленным требованиям к ее оказанию (выполнению), включая требования доступности для потребителей

муниципальных услуг (работ) и удовлетворенности муниципальных услуг (работ);

- стандарт качества муниципальной услуги (работы) - совокупность требований к объему (содержанию) муниципальной услуги (работы), порядку и условиям ее оказания (выполнения), а также иным обязательным характеристикам муниципальной услуги (работы) в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

### **3. Порядок изменения стандартов качества предоставления муниципальной услуги «Услуга по реализации дополнительных образовательных программ в сфере культуры»**

Отмена стандарта качества муниципальных услуг без его замены на новый допускается только в случае прекращения оказания муниципальной услуги.

Изменение стандарта качества муниципальной услуги, признание его утратившим силу осуществляется путем внесения изменений в настоящее постановление или признания его утратившим силу (полностью или в части) в следующих случаях:

- изменения, отмены или признания утратившим силу нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск, устанавливающих требования к объему (содержанию) муниципальной услуги, порядку и условиям ее оказания (выполнения), иные обязательные характеристики муниципальной услуги и послуживших основанием для установления стандарта муниципальной услуги;

- внесения изменений в перечень муниципальных услуг, изменяющих наименование, объем (содержание), получателей муниципальной услуги.

Признание настоящего Стандарта утратившим силу осуществляется в случае исключения муниципальной услуги из перечня муниципальных услуг (работ).

### **4. Основные требования к содержанию стандарта качества муниципальной услуги «Услуга по реализации дополнительных образовательных программ в сфере культуры»**

1. Содержание муниципальной услуги: предоставление дополнительного образования в сфере искусства детям от 5 до 18 лет по следующим направлениям:

- музыка;
- хореография;
- изобразительное искусство;
- театральное искусство;
- общее эстетическое образование.

2. Категории и группы получателей муниципальной услуги: получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации в возрасте от 5 до 18 лет, проживающие в ЗАТО г.Североморск Мурманской области.

3. Перечень нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования к муниципальной услуге:

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в редакции с изменениями и дополнениями);
  - Закон РФ от 10.07.92 № 3266-1 «Об образовании» (в редакции с изменениями и дополнениями);
  - Постановление Министерства здравоохранения Российской Федерации «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПин 2.4.4.1251-03»;
  - Федеральный закон от 21.12.94 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (в редакции с изменениями и дополнениями);
  - Приказ Госкомобразования СССР от 04.07.89 № 541 «О введении в действие правил пожарной безопасности (ППБ-101-89)» (в редакции с изменениями и дополнениями);
  - Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86 «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;
  - Приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих (раздел должностей работников образования)»;
  - Закон Мурманской области от 19.12.2005 № 707-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области» (в редакции с изменениями и дополнениями);
  - Приказ Минобрнауки Мурманской области от 16.11.2009 № 1971 «Об утверждении критериев показателей государственной аккредитации учреждений дополнительного образования детей»;
  - Решение городского Совета депутатов муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 22.12.2005 № 100 «О принятии Устава муниципального образования ЗАТО г.Североморск» (в редакции с изменениями и дополнениями);
  - постановление администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 14.12.2009 № 1081 «Об утверждении Административного регламента исполнения муниципальной функции «Организация работы по рассмотрению обращений граждан»;
  - Приказ УКиМС от 23.03.2010 № 74 «Об утверждении порядка информационного наполнения сайта по адресу [www.dcir.ru](http://www.dcir.ru)»;
  - Уставы МБОУДОД ДМШ, ДХШ, ДШИ.
4. Объем муниципальной услуги.
- 4.1. Прием заявления родителей (законных представителей).
- Прием на обучение по программам дополнительного образования художественно-эстетической направленности осуществляется на бесплатной основе по заявлениям, подаваемым в МБОУДОД родителями (иными законными представителями) ребенка. В заявлении указываются:
- сведения о ребенке (ФИО, дата и год рождения, гражданство и место жительства);
  - сведения о родителях (ФИО, контактный телефон);
  - образовательная программа (программы), по которой хотел бы обучаться ребенок.
- Вместе с заявлением предоставляются:
- копия свидетельства о рождении ребенка;
  - копия паспорта родителя (законного представителя);

- справка о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности заниматься в группах по избранному профилю;

- копия свидетельства ИНН ребенка.

4.2. Организация вступительных испытаний осуществляется на основании Устава МБОУДОД, в порядке, предусмотренном локальным актом МБОУДОД.

4.3. Зачисление в МБОУДОД осуществляется на основании приказа директора МБОУДОД.

До начала фактического посещения ребенком занятий в учреждении дополнительного образования между родителем (иным законным представителем) ребенка и образовательным учреждением заключается договор на оказание муниципальной услуги.

4.4. Обучение по образовательным программам (ОП) в соответствии с лицензией (пятилетние ОП, семилетние ОП, ОП ранней профессиональной ориентации, годовичные).

Численность обучающихся в учебных группах:

- пятилетние ОП:

- по теоретическим дисциплинам в среднем 6 человек и от 5 человек - в учреждениях с численностью контингента до 150 человек;

- по предмету коллективное музицирование: хор - в среднем 12 чел., оркестр - в среднем 6 чел., ансамбль - от 2 чел;

- семилетние ОП:

- по теоретическим дисциплинам в среднем 10 человек и от 5 человек - в учреждениях с численностью контингента до 150 человек;

- по предмету коллективное музицирование: хор - в среднем 12 чел., оркестр - в среднем 6 чел., ансамбль - от 2 чел;

- ОП ранней профессиональной ориентации:

- по теоретическим дисциплинам в среднем 5 человек и от 3 человек - в учреждениях с численностью контингента до 150 человек;

- по предмету коллективное музицирование: хор - в среднем 12 чел., оркестр - в среднем 6 чел., ансамбль - от 2 чел.

В оказании муниципальной услуги может быть отказано в случае:

- несоответствия возраста ребенка установленным требованиям;

- нарушения срока и порядка подачи заявления или отсутствия документов, необходимых для зачисления ребенка в МБОУДОД;

- медицинские заключения учреждения здравоохранения о состоянии ребенка, не позволяющем посещать Учреждение;

- отсутствия мест в Учреждении;

- заключения экзаменационной комиссии по результатам вступительных испытаний;

- невыполнения Заявителем условий договора на оказание Услуги.

5. Результат оказания муниципальной услуги по ее окончании: проведение обязательной итоговой аттестации выпускников с выдачей свидетельства установленного образца.

6. Порядок и условия оказания муниципальной услуги.

6.1. Продолжительность оказания:

Услуга предоставляется в течение учебного года:

- 1 четверть - 9 недель;

- 2 четверть - 7 недель;

- 3 четверть - 10 недель;

- 4 четверть - 8 недель

Общий срок обучения определяется образовательными программами, реализуемыми в МБОУДОД:

- пятилетние (шестилетние) - в ДМШ и ДШИ;
- семилетние (восьмилетние) - в ДМШ и ДШИ;
- четырехлетние (пятилетние) - в ДХШ;
- годовые - в ДХШ, ДМШ и ДШИ.

От общего количества реализуемых в учреждении программ (по срокам реализации) доля ОП от 1 года до 3 лет должна составлять 25-45%, от 3 лет и более - 5 - 30%.

Обеспечение объема каникулярного времени в учебном году должно быть не менее 30 дней.

6.2. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги.

Учреждение должно быть обеспечено обязательным набором помещений для проведения учебного процесса:

- учебные классы для групповых занятий;
- учебные классы для индивидуальных занятий (ДМШ, ДШИ);
- концертный зал;
- административно-хозяйственные помещения;
- санитарные узлы;
- гардероб.

Помещения МБОУДОД следует размещать в наземных этажах зданий. Не допускается размещать помещения для пребывания детей в подвальных и цокольных этажах. Цокольные этажи и технические подвалы должны использоваться в соответствии с требованиями строительных норм и правил.

Высота помещений для занятий различными видами деятельности принимается в соответствии с требованиями строительных норм и правил, утвержденных проектным заданием, но не должна быть менее 3,0 м.

Минимальную площадь помещений для организации различных занятий в МБОУДОД следует принимать из расчета площади на 1 занимающегося в соответствии с требованиями строительных норм и правил.

Требования к условиям проведения занятий художественным творчеством детей:

- мастерские масляной живописи должны находиться в помещении площадью не менее 4,8 м<sup>2</sup> на 1 учащегося, высотой не менее 3,0 м, высотой подоконников не более 1,3 м. Рабочие места учащихся за мольбертами следует размещать перпендикулярно и параллельно окнам;

- мастерские для акварельной живописи и рисунка должны иметь площадь из расчета не менее 4,0 м<sup>2</sup> на 1 учащегося, высотой не ниже 3,6 м, высотой подоконников не более 1,1 м. Мольберты в мастерских для акварельной живописи и рисунка следует размещать полукругом около 2 моделей, расположенных у боковых стен;

- к мастерским живописи и рисунка непосредственно должна примыкать кладовая площадью не менее 9 м<sup>2</sup>;

- мастерские скульптуры должны иметь площадь не менее 3,6 м<sup>2</sup> на 1 учащегося; мастерские прикладного искусства и композиции - не менее 4,5 м<sup>2</sup> на 1 учащегося; высоту помещений - не ниже 3,0 м. При мастерских скульптуры должно быть выделено изолированное отделение обжига, оборудованное механической вытяжной вентиляцией. При мастерских прикладного искусства и композиции должна быть кладовая площадью не менее 9 м<sup>2</sup>, при мастерской скульптуры - две кладовые для хранения глины и гипса.

- для теоретических занятий может быть выделен кабинет истории искусств площадью из расчета  $2,0 \text{ м}^2$  на 1 учащегося и помещение для хранения натюрмортного методического фонда - не менее  $18 \text{ м}^2$ .

- мастерские должны быть оборудованы умывальниками с подводкой горячей и холодной воды; мастерские рисования и лепки необходимо оборудовать двумя умывальниками, один из них с раковиной и широким столом.

Требования к организации музыкальных занятий:

- для проведения музыкальных занятий оборудуются: помещения для индивидуальных занятий на фортепьяно и других инструментах (струнные, духовые, народные), площадью не менее  $12 \text{ м}^2$ ;

- помещения для групповых музыкально-теоретических занятий (до 15 учащихся) площадью не менее  $36 \text{ м}^2$  и высотой не ниже 3,0 м;

- помещения для занятий хора и оркестра площадью не менее  $2 \text{ м}^2$  на 1 человека, высотой не ниже 4,0 м;

- при музыкальном отделении должны быть помещения для хранения музыкальных инструментов, площадью не менее  $10 \text{ м}^2$ ;

- звукоизоляция между кабинетами должна отвечать санитарным требованиям.

Требования к организации занятий хореографией:

- для занятий хореографией оборудуется зал для занятий ритмикой и танцами площадью из расчета  $3-4 \text{ м}^2$  на одного учащегося, высотой не менее 4 м;

- балетная перекладина в зале должна быть установлена на высоте 0,9-1,1 м от пола и расстоянии 0,3 м от стены;

- одна из стен зала должна быть оборудована зеркалами высотой 2,1 м;

- полы в зале должны быть дощатые некрашенные или покрытые специальным линолеумом;

- необходимо предусмотреть раздевальные и душевые для девочек и мальчиков, которые должны быть оборудованы раковинами для мытья рук с подводкой горячей и холодной воды;

- при организации теоретических занятий выделяются помещения площадью из расчета не менее  $2 \text{ м}^2$  на человека;

- предусматривается костюмерная мастерская площадью не менее  $18 \text{ м}^2$ .

Для проведения музыкальных и танцевальных выступлений, постановок спектаклей, кукольного театра, лекций и других мероприятий оборудуются:

- концертный зал при вместимости 300-500 мест площадью  $200-400 \text{ м}^2$ ;

- 2 костюмерные для мальчиков и девочек ( $10-18 \text{ м}^2$ ) в удобной связи со сценой;

- комната исполнителей ( $24-36 \text{ м}^2$ );

- помещения для драмкружка ( $50-70 \text{ м}^2$ );

- подсобные помещения (для хранения костюмов, декораций и др.).

Размеры площадей основных и дополнительных помещений должны соответствовать требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

Отдельно стоящие учреждения дополнительного образования детей размещают на обособленных участках.

Площадь участков определяется заданием на проектирование.

Участок должен иметь наружное освещение при норме освещенности на земле 10 лк.

Территория участка должна быть огорожена забором высотой 1,2 - 1,5 м или зелеными насаждениями.

Не допускается посадка колючих кустарников с ядовитыми плодами, размещение клеток содержания диких животных, опасных для жизни детей и взрослых.

МБОУДОД могут размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении.

Этажность зданий может быть смешанной, но не более 3-х этажей.

Лестничные переходы между этажами должны иметь источник естественного освещения (через проемы в наружных стенах). Высота ограждения лестниц должна быть не менее 1,2 м.

Используемые отделочные материалы, краски, лаки, применяемые для внутренней отделки помещений, применяются только при наличии санитарно-эпидемиологического заключения.

При размещении МБОУДОД в приспособленных помещениях совместно с другими организациями, не имеющими отношения к данному учреждению, необходимо обеспечить для детей отдельный вход, гардероб, туалет.

6.3. Требования к работникам, оказывающим муниципальную услугу.

Численность персонала МБОУДОД должна обеспечивать реализацию образовательных программ в соответствии с учебными планами учреждения, а также нормальное функционирование МБОУДОД в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями. Численность персонала МБОУДОД определяется штатным расписанием.

Образовательный ценз: доля работников, включая руководителей, с высшим и средним профессиональным образованием должна быть не менее 80 % от общей численности работников учреждения.

Доля специалистов с профильным образованием из преподавательского (концертмейстерского) состава должна быть от 85 до 100%.

Уровень квалификации педагогических работников: квалификационную категорию должны иметь от 50 - до 70% преподавательского (концертмейстерского) состава.

Специалисты МБОУДОД должны повышать квалификацию не реже одного раза в 5 лет. Доля педагогических работников своевременно повысивших квалификацию должна составлять 100%.

Квалификация основного персонала должна соответствовать требованиям квалификационных характеристик должностей работников образования.

Руководители должны иметь высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет или высшее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование в области государственного и муниципального управления или менеджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях не менее 5 лет.

Преподаватели - высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы.

Концертмейстеры - высшее профессиональное (музыкальное) образование или среднее профессиональное (музыкальное) образование, профессиональное владение техникой исполнения на музыкальном инструменте без предъявления требований к стажу работы.

6.4. Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания муниципальной услуги.

Помещения для занятий изобразительным искусством, скульптурой, комнаты технического персонала, санитарные узлы должны быть оборудованы раковинами с подводкой горячей и холодной воды.

В помещениях для проведения занятий хореографией должны быть предусмотрены гардеробные для верхней одежды (при отсутствии общей гардеробной). Раздельно для мальчиков и девочек необходимо предусмотреть помещения для переодевания, туалеты, душевые, умывальные с раковинами для мытья рук с подводкой к ним горячей и холодной воды, из расчета 1 душевая сетка и 1 раковина на 10 человек.

На каждом этаже учреждения МБОУДОД должны размещаться раздельные санитарные узлы для мальчиков и девочек, оборудованные кабинами. Количество санитарных приборов должно быть из расчета 1 унитаз на 20 девочек, 1 умывальник на 30 девочек; 1 унитаз, 0,5 м лоткового писсуара и 1 умывальник на 30 мальчиков. Площадь санитарных узлов для мальчиков и девочек следует принимать из расчета не менее 0,1 м<sup>2</sup> на 1 человека.

Для персонала должен быть выделен отдельный санузел. Входы в санузлы не должны располагаться напротив входа в помещения для занятий или в непосредственной близости от них.

Здания учреждений дополнительного образования детей должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

Водоснабжение и канализация МБОУДОД должны быть централизованными.

В учреждениях МБОУДОД должен быть организован питьевой режим для детей, обеспечивающий безопасность качества питьевой воды, которая должна отвечать требованиям санитарных правил.

Учреждение дополнительного образования детей должно быть укомплектовано медицинскими аптечками для оказания доврачебной помощи.

В учреждениях МБОУДОД должны:

- соблюдаться требования пожарной безопасности, а также выполняться предписания, постановления и иные законные требования должностных лиц пожарной охраны;

- разрабатываться и осуществляться меры по обеспечению пожарной безопасности;

- проводиться противопожарная пропаганда, а также обучение работников мерам пожарной безопасности;

- содержаться в исправном состоянии системы и средства противопожарной защиты, включая первичные средства тушения пожаров.

6.5. Порядок информирования о предоставляемой муниципальной услуге.

Информация об учреждении должна размещаться на официальном сайте Российской Федерации [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов, определенных настоящим пунктом, путем предоставления через официальный сайт электронных копий документов.

Учреждение формирует и предоставляет через официальный сайт информацию в электронном структурированном виде, в которую включаются показатели:

- общая информация об учреждении;
- информация о государственном (муниципальном) задании на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) и его исполнении;
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности;
- информация об операциях с целевыми средствами из бюджета;
- информация о бюджетных обязательствах и их исполнении (бюджетной смете);
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
- информация о годовой бухгалтерской отчетности учреждения.

Структурированная информация об учреждении и электронные копии документов, предоставляемые через официальный сайт, подписываются электронной подписью уполномоченного представителя учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Учреждение обязано предоставлять получателю муниципальной услуги следующую информацию:

- о зачислении в муниципальное образовательное учреждение (услуги в электронном виде).
- об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

Учреждение должно соблюдать порядок информационного наполнения сайта УКиМС ([www.dcir.ru](http://www.dcir.ru)).

6.6. Порядок обжалования действий работников, оказывающих муниципальную услугу.

Потребитель муниципальной услуги в ходе или по результатам исполнения муниципальной услуги вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) лиц, ответственных за исполнение муниципальной услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, к руководителю МБОУДОД, начальнику УКиМС, к Главе администрации муниципального образования, в прокуратуру, судебные органы или иные правоохранительные органы в порядке установленном действующим законодательством.

6.7. Основные показатели оценки качества оказания муниципальной услуги:

- выполнение плана приема обучающихся, согласно контрольным цифрам приема;
- доля преподавателей, имеющих квалификационную категорию не менее 50 %;
- динамика сохранности контингента по сравнению с предыдущим годом не менее 70 %;
- динамика количества участников методических и координационно-учебных мероприятий к предыдущему отчетному периоду;
- доля разработанных методик к планируемому количеству по муниципальному заданию.

### **5. Оценка соблюдения стандарта качества муниципальной услуги «Услуга по реализации дополнительных образовательных программ в сфере культуры»**

Оценка соблюдения стандарта качества муниципальной услуги проводится с целью выявления практики выполнения утвержденного стандарта, установления случаев и причин несоблюдения стандарта, выявления потенциальных возможностей для повышения требований к качеству муниципальной услуги.

Оценка соблюдения стандарта муниципальной услуги проводится не реже одного раза в год.

Результаты оценки учитываются при составлении проекта бюджета муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

### **6. Контроль за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги «Услуга по реализации дополнительных образовательных программ в сфере культуры»**

Контроль за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги осуществляет главный распорядитель бюджетных средств, Управление культуры и международных связей администрации ЗАТО г.Североморск.

Физическое или юридическое лицо, не получившее муниципальную услугу в соответствии с утвержденным стандартом качества, вправе обратиться с жалобой к руководителю бюджетного учреждения, либо в Управление культуры и международных связей администрации ЗАТО г.Североморск.

Нарушение стандарта качества муниципальной услуги влечет за собой применение к виновным лицам мер ответственности в соответствии с действующим законодательством.

### **7. Информирование получателей муниципальной услуги «Услуга по реализации дополнительных образовательных программ в сфере культуры» о стандартах качества муниципальной услуги**

Управление культуры и международных связей администрации ЗАТО г.Североморск обеспечивает предоставление получателям муниципальной услуги информации об утвержденных стандартах качества муниципальной услуги посредством официального опубликования, а также их обязательного размещения в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск и Управления культуры и международных связей.

---

Приложение № 2  
УТВЕРЖДЕНО  
постановлением  
администрации  
ЗАТО г.Североморск  
от 30.11.2011 № 981

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**  
**предоставления муниципальной услуги «Услуга по осуществлению**  
**библиотечного, библиографического и информационного обслуживания**  
**пользователей»**

**1. Общие положения**

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и на основании постановления администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 09.06.2011 № 439 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг», приказом Управления культуры и международных связей администрации ЗАТО г.Североморск от 28.06.2011 № 114 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Управления культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск в качестве основных видов деятельности».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей (далее - Услуга), включенную в Реестр муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

1.3. Область применения Стандарта - регулирование взаимоотношений между получателями муниципальной Услуги и Муниципальным бюджетным учреждением культуры Североморская Централизованная библиотечная система (далее - МБУК СЦБС).

1.4. Стандарт устанавливает основные положения, определяющие качество, полноту и результативность оказания Услуги в области библиотечного, библиографического и информационного обслуживания, финансовое обеспечение которых осуществляется за счет средств бюджета муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

**2. Содержание Услуги**

2.1. Содержание Услуги включает в себя:

- выдачу документов (печатных, электронных, аудиовизуальных) в читальных залах, на абонеентах - отделах выдачи, предусматривающих выдачу документов для использования вне библиотеки (на определенных условиях), по внутрисистемному книгообмену, межбиблиотечному абонементу в соответствии с правилами пользования библиотекой;

- предоставление информации (справки, консультации) о составе библиотечных фондов через систему каталогов, картотек, электронных баз данных и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление каналов связи для получения сведений из информационных сетей через специально оборудованные места публичного пользования;
- предоставление доступа к электронным документам;
- предоставление информации через организацию книжных выставок, проведение культурно-просветительских мероприятий, читательских акций, конкурсов, конференций и других мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных отраслей знания среди населения.

2.2. Организация предоставления Услуги включает в себя выполнение следующих работ:

- работу по формированию и учету фонда библиотеки;
- работу по библиографической обработке документов и организации каталогов;
- работу по обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки;
- работа по проведению культурно-просветительских мероприятий, творческих конкурсов, фестивалей, выставок, концертов и других мероприятий;
- методическая работа.

### **3. Категории и группы получателей Услуги**

Потребителями Услуги являются физические и юридические лица (без ограничений).

### **4. Перечень нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования к Услуге**

- Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (в редакции с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (в редакции с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 30.03.99 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в редакции с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в редакции с изменениями и дополнениями);
- Постановление Правительства РФ от 24.07.97 № 950 «Об утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации» (в редакции с изменениями и дополнениями);

- Письмо Минкультуры РФ от 04.11.98 «О создании публичных центров правовой информации»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.98 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 14.11.97 № 682 «Основные положения организации сети муниципальных общедоступных библиотек в субъектах Российской Федерации»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.98 № 590 «Об утверждении Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.03.97 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.95 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» (в редакции с изменениями и дополнениями);
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.96 № 1063-р;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 Министерства культуры Российской Федерации Республиканская инспекция по охране труда;
- Закон Мурманской области от 21.11.97 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области» (в редакции с изменениями и дополнениями);
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре» (в редакции с изменениями и дополнениями);
- Устав муниципального образования ЗАТО г.Североморск, принятый Решением Совета депутатов муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 22.12.2005 № 100 (в редакции с изменениями и дополнениями);
- Положение об Управлении культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, утвержденное Решением Совета депутатов ЗАТО г.Североморск от 01.06.2006 № 154 (в редакции с изменениями и дополнениями);
- Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры Североморская Централизованная библиотечная система, утвержденный приказом Управления культуры и международных связей администрации ЗАТО г.Североморск от 11.07.2011 № 126;
- Приказ Управления культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 28.06.2011 № 114 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Управления культуры и международных связей администрации ЗАТО г.Североморск в качестве основных видов деятельности».

## 5. Объем Услуги

Наименование показателя объема	Единица измерения показателя объема
Количество документов, выданных из фонда библиотеки (в том числе удаленным пользователям)	единиц
Количество выполненных справок и консультаций пользователям библиотеки (в том числе удаленным пользователям)	единиц

## 6. Результат оказания Услуги

Результатом предоставления Услуги является удовлетворение информационных запросов читателей:

- выдача документа, копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа, копии документа по требованию;
- предоставление доступа к документу;
- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа (заполненное требование, список);
- предоставление фактографической информации: в устном, печатном или электронном виде. Результат должен содержать: изложение факта, его описание (в соответствии с запросом пользователя), источник информации о факте;
- предоставление библиографической и полнотекстовой информации в открытом доступе на сайте Учреждения для удаленных пользователей;
- умение пользоваться справочно-библиографическим аппаратом.

## 7. Порядок и условия оказания Услуги

7.1. Услуга предоставляется на бесплатной основе в соответствии с настоящим Стандартом и «Правилами пользования библиотекой».

7.2. Порядок оказания Услуги:

- прием и регистрация пользователей;
- ознакомление с Правилами пользования библиотекой, услугами МБУК СЦБС и другими локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
- оформление читательского формуляра (на основании документа, удостоверяющего личность пользователя, либо его законного представителя) с личной подписью Пользователя;
- обслуживание пользователя на абонементе или в читальном зале или выдача документов во временное пользование по требованию; предоставление информации (справки, консультации) о составе библиотечных фондов через систему каталогов, картотек, электронных баз данных и другие формы библиотечного информирования; предоставление каналов связи для получения сведений из информационных сетей через специально оборудованные места публичного пользования; предоставление доступа к электронным документам; предоставление информации через организацию книжных выставок, проведение культурно-просветительских мероприятий, читательских акций, конкурсов, конференций и других мероприятий с целью продвижения чтения,

повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных отраслей знания среди населения.

### 7.3. Условия оказания Услуги.

В МБУК СЦБС получатели Услуги имеют право:

- стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - поручительства их законных представителей;

- пользователь имеет право получить печатные произведения и иные материалы на срок:

- на абонементе библиотеки - не более 5 печатных произведений или иных материалов, для пользователей детских библиотек сроком до 15 дней с правом продления не более 2-х раз (в течение 30 дней), для пользователей взрослых библиотек - сроком до 30 дней с правом продления не более 2-х раз подряд (60 дней), если на выданные произведения или иные материалы нет постоянного спроса со стороны других пользователей. Для оформления продления срока пользователь предоставляет издания (печатные произведения и иные материалы) в библиотеку или сообщает по телефону;

- в читальном зале - в течение рабочего дня МБУК СЦБС.

### 7.4. Продолжительность оказания Услуги:

- предоставление Услуги производится на постоянной основе;
- предоставление информации потребителю о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня МБУК СЦБС;

- на оказание справочной и консультативной помощи пользователю в поиске и выборе источника информации отводится до 30 минут;

- на обслуживание одного пользователя отводится на абонементе - 15 минут, в читальном зале - 20 минут;

- пользователь имеет право получить печатные произведения и иные материалы на срок:

- на абонементе библиотеки - не более 5 печатных произведений или иных материалов, для пользователей детских библиотек сроком до 15 дней с правом продления не более 2-х раз (в течение 30 дней), для пользователей взрослых библиотек - сроком до 30 дней с правом продления не более 2-х раз подряд (60 дней), если на выданные произведения или иные материалы нет постоянного спроса со стороны других пользователей. Для оформления продления срока пользователь предоставляет издания (печатные произведения и иные материалы) в библиотеку или сообщает по телефону;

- режим работы библиотек МБУК СЦБС определяется локальными актами с учетом специфики обслуживания.

7.5. Основание для приостановления предоставления Услуги: нарушение Правил пользования библиотеками МБУК СЦБС.

## 8. Требования к материально-техническому обеспечению оказания Услуги

### 8.1. Документный (библиотечный) фонд.

Библиотечные фонды МБУК СЦБС должны содержать:

- универсальные и отраслевые энциклопедии;

- толковые и языковые словари;

- краеведческие и туристические справочники;

- атласы, маршрутные карты;

- пособия, программы в помощь обучению, образованию и развитию, информационные издания для обеспечения разных сфер жизнедеятельности региона и ЗАТО г.Североморск;

- информационные бюллетени новых поступлений;
- справочные материалы для детей;
- художественную и отраслевую литературу.

Библиотека обеспечивает доступ к документам в самых разных форматах (книги, периодические издания, аудио-, видеодокументы, электронные документы, базы данных).

Основными характеристиками фонда библиотек МБУК СЦБС являются: информативность (соответствие запросам граждан) и постоянная обновляемость.

Нормативный объем фонда библиотек МБУК СЦБС должен определяться исходя из средней книгообеспеченности не менее 4 книжных изданий на одного жителя ЗАТО г.Североморск. Минимальный объем книжного фонда муниципальной библиотеки МБУК СЦБС устанавливается не ниже 2500 экземпляров книжных изданий.

Центральная городская библиотека МБУК СЦБС для обслуживания населения всей территории муниципального образования ЗАТО г.Североморск должна располагать увеличенным объемом фонда: дополнительно из расчета от 0,5 до 2 книжных изданий на одного жителя.

Структура фонда библиотек МБУК СЦБС должна соответствовать следующим требованиям:

- книжные издания должны составлять не менее 81,8% фонда;
- периодические издания должны составлять не менее 18% фонда;
- электронные издания должны составлять не менее 0,2% фонда;
- краеведческие издания должны составлять не менее 4% фонда.

Объем электронных изданий должен ежегодно пополняться в соответствии с объемом финансовых средств, запланированных на эти цели.

Объем фонда периодических изданий общедоступной библиотеки должен определяться из расчета 10 изданий на 1000 жителей.

Фонд библиотек МБУК СЦБС должен систематически обновляться, норматив пополнения книжного фонда библиотеки составляет в среднем 250 экземпляров книг в расчете на 1000 жителей или не менее 5% от общего объема фонда.

#### 8.1.1. Требования к обеспечению сохранности библиотечных фондов:

- библиотеки обязаны обеспечивать сохранность фонда в соответствии с ГОСТом 7.50-2002;

- документы, имеющие непреходящее значение для ЗАТО г.Североморск, должны оставаться в составе фонда библиотеки. Единственный экземпляр таких документов должен храниться в традиционном виде или быть преобразован в иной вид носителя (например, в электронную форму).

#### 8.2. Требования к зданиям, помещениям и прилегающей территории:

Библиотеки МБУК СЦБС должны размещаться в специально предназначенных стационарных зданиях или специально приспособленных помещениях. МБУК СЦБС может иметь дополнительные, временные и другие функциональные здания и помещения, которые должны быть обеспечены необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания и оснащены средствами связи.

На все здания, сооружения, помещения и имеющееся в наличии оборудование, автотранспортные средства, машины, приборы, аппаратуру должны быть соответствующие документы (технический паспорт, экологический паспорт, строительный паспорт, инвентаризационные описи, качественные удостоверения, сертификаты соответствия и прочие документы), которые должны содержать сведения о правилах эксплуатации, обслуживания,

проведения капитальных и текущих ремонтов, поддержания в работоспособном, технически исправном состоянии.

В здании библиотек МБУК СЦБС, по возможности, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

- абонемент;
- читальный зал;
- книгохранилища;
- зона каталогов и картотек;

2) дополнительные зоны в помещениях или помещения:

- центр общественного доступа (ЦОД);
- гардероб;
- зона в помещениях для проведения культурно-просветительских мероприятий;
- общедоступные туалетные комнаты с санузлами;
- и иные зоны или помещения.

8.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

8.3.1. Каждая библиотека МБУК СЦБС должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках МБУК СЦБС, относится:

- стеллажи для хранения книг;
- стеллажи - шкафы для книжных выставок;
- каталожные шкафы;
- компьютерная техника;
- копировально-множительная техника;
- столы и стулья;
- иное оборудование.

8.3.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

8.4. Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные требования к процессу оказания Услуги.

Здания и помещения МБУК СЦБС, предоставляющего Услуги, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил Федерального закона от 30.03.99 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 14, ст.1650) и Положения о государственном санитарно-эпидемиологическом нормировании, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.07.2000 № 554 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, № 31, ст.3295), пожарной безопасности, безопасности труда - «Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» ВППБ 13-01-94 Министерства культуры Российской Федерации Республиканская инспекция по охране труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

## **9. Требования к работникам, оказывающим (выполняющим) Услуги**

9.1. Библиотеки МБУК СЦБС должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала, достаточным для качественного предоставления муниципальной Услуги и в соответствии с Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.97 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

9.2. Деятельность работников библиотеки регламентируется должностными инструкциями. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

9.3. Руководителем МБУК СЦБС может стать специалист с высшим библиотечным образованием и стажем работы на руководящих должностях в библиотеках не менее 5 лет.

9.4. Специалисты Учреждения должны проходить повышение квалификации не реже одного раза в 5 лет по любой из установленных форм.

9.5. Библиотекари МБУК СЦБС должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности в соответствии с «Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря».

## **10. Требования к информационному обеспечению потребителей Услуги**

Информирование пользователей осуществляется посредством:

- публикаций на официальном сайте Управления культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск ([www.dcir.ru](http://www.dcir.ru)) и на страничке ([www.sevcbs.ru](http://www.sevcbs.ru));
- публикаций в местных периодических изданиях;
- баннеров на площадях и улицах города;
- выступлений по городскому радио;
- информационных стендов, размещаемых в каждой библиотеке;
- системы каталогов и карточек;
- бюллетеня новых поступлений;
- организации книжных выставок и просмотров;
- проведения мероприятий, направленных на продвижение книг и чтения

## **11. Порядок обжалования действий (бездействий) работников, оказывающих Услуги**

В случае ненадлежащего оказания Услуги потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) работников МБУК СЦБС следующими способами:

- обратиться с жалобой на нарушение требований настоящего Стандарта к заведующей библиотекой, директору МБУК СЦБС, в Управление культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск;
- обратиться в суд.

## **12. Основные показатели качества оказания муниципальной услуги**

12.1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления.

12.2. Основные показатели качества оказания муниципальной услуги:

Наименование услуги (работы)	Единица изменения показателя объема	Наименование показателя объема	Наименование показателя качества	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max A)
Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей	тыс. экз.	1. Количество документов, выданных из фонда библиотеки (в том числе удаленным пользователям) 2. Количество выполненных справок и консультаций пользователям библиотеки (в том числе удаленным пользователям)	1. Динамика количества зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом. 2. Динамика количества посещений по сравнению с предыдущим годом.	100	5
Работа по формированию и учету фонда библиотеки	тыс. ед.	1. Объем поступлений документов на материальных носителях 2. Объем поступлений электронных документов на нематериальных носителях 3. Объем фондов (всего).	1. Динамика объема фонда библиотеки (всего) по сравнению с предыдущим годом. 2. Доля библиотечного фонда переведенного в электронную форму от общего фонда.	100	10
Работа по библиографической обработке документов и организации каталогов	тыс. ед.	Количество внесенных в электронный каталог библиографических записей.	Динамика объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом.	100	5
Работа по обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки	тыс. ед.	Планируемые к стабилизации и реставрации на очередной финансовый год количество единиц хранения.	1. Динамика общего количества документов, прошедших стабилизацию по сравнению с предыдущим годом. 2. Динамика общего количества документов, прошедших реставрацию, по сравнению с предыдущим годом. 3. Количество	100	5

			утраченных документов на материальных носителях в связи с несоблюдением правил хранения.		
Работа по проведению культурно-просветительских мероприятий, конкурсов, выставок и других мероприятий	ед.	Количество мероприятий	Динамика количества участников мероприятий по сравнению с предыдущим годом.	100	10
Методическая работа в установленной сфере деятельности	ед.	1. Количество мероприятий 2. Количество изданий, методик, программ	1. Динамика количества участников методических мероприятий к предыдущему отчетному периоду. 2. Динамика количества изданий, методик, программ по сравнению с предыдущим годом.	100	5

### 13. Контроль качества предоставления Услуги

Контроль за качеством предоставления Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

13.1. Внутренний контроль проводится руководителем МБУК СЦБС и его заместителями.

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем МБУК СЦБС.

13.2. Осуществление внешнего контроля за деятельностью МБУК СЦБС по предоставлению Услуги в части соблюдения требований к качеству осуществляется Управлением культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск посредством:

- проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в год;

- анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Управление культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений МБУК СЦБС на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия могут проводиться Управлением культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск ежегодно, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемой Услуги.

### 14. Ответственность за качество предоставления Услуги

Руководитель МБУК СЦБС несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности в области совершенствования качества оказываемой Услуги.

---

Приложение № 3  
УТВЕРЖДЕНО  
постановлением  
администрации  
ЗАТО г.Североморск  
от 30.11.2011 № 981

## **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА предоставления муниципальной услуги «Услуга по организации деятельности клубных формирований»**

### **1. Общие положения**

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Услуга по организации деятельности клубных формирований» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и на основании постановления администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 09.06.2011 №439 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг», приказом Управления культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 28.06.2011 № 114 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Управления культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск в качестве основных видов деятельности».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу по организации деятельности клубных формирований (далее - Услуга), включенную в Реестр муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

1.3. Область применения Стандарта - регулирование взаимоотношений между получателями муниципальной Услуги и муниципальными бюджетными учреждениями культуры Дворцом культуры «Строитель» г.Североморск, Дворцом культуры «Судоремонтник» п.г.т.Росляково, Центром досуга молодежи г.Североморск, Домом культуры семейного досуга п.Сафоново-1, Североморский дом культуры прикладного творчества и народных ремесел, Североморский выставочный зал, Центр социо-культурных технологий г.Североморск, (далее - Учреждения), оказывающим данную Услугу.

1.4. Стандарт устанавливает основные положения, определяющие качество, полноту и результативность оказания Услуги в области организации досуга и народного художественного творчества, финансовое обеспечение которых осуществляется за счет средств бюджета муниципального образования ЗАТО г.Североморск .

### **2. Содержание Услуги**

2.1. Содержание Услуги включает в себя:

- организацию 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;

- организацию деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам.

2.2 Услуги по организации 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 предоставляются по следующим направлениям:

- культуры;
- литературы;
- журналистики;
- 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;
- техники речи;
- развития мышления;
- информатики и компьютерной грамоты;
- компьютерной графики, анимации;
- культуры быта;
- молодой семьи;
- и др.

2.3. Услуги по организации деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам включают следующие направления:

- художественные (вокальные, театральные, хореографические, вокально-инструментальные, дизайнерские и др.);
- декоративно-прикладные, изобразительные;
- семейного отдыха;
- молодежные;
- ветеранов, граждан пожилого возраста;
- знакомств;
- 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.);
- туризма;
- экологические;
- любителей животных;
- растениеводства;
- рыболовов-любителей;
- охотников-любителей;
- и др.

2.4. Организация предоставления Услуги включает в себя выполнение следующих работ:

- работу по проведению культурно-просветительских мероприятий, творческих конкурсов, фестивалей, выставок, концертов и других мероприятий;
- методическую работу в установленной сфере деятельности.

2.5. Организация предоставления Услуги МБУК Дом народных ремесел и МБУК Выставочный зал также включает в себя Работы по хранению, изучению и обеспечению сохранности предметов Музейного фонда муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

### **3. Категории и группы получателей Услуги**

3.1. Потребителями Услуги являются физические и юридические лица (без ограничений).

3.2. Льготные категории потребителей:

- члены многодетных семей;
- дети - сироты;
- инвалиды;
- пенсионеры;
- участники Великой Отечественной войны и труда.

### **4. Перечень нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования к Услуге**

- Конституция Российской Федерации от 12.12.93 (с дополнениями и изменениями);
- Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с дополнениями и изменениями);
- Федеральный закон от 30.03.99 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» с дополнениями и изменениями;
- Федеральный закон от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» с дополнениями и изменениями;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (принят ГД ФС РФ 04.07.2008);
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (принят ГД ФС РФ 23.12.2009);
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.95 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03» (вместе с «Санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования

детей (внешкольные учреждения)» СанПиН 2.4.4.1251-03», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 01.04.2003) (зарегистрировано в Минюсте РФ 27.05.2003 № 4594);

- Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»;

- Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313 «Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»;

- Приказ Министерства культуры России от 25.05.2006 № 229 «Методические рекомендации по организации работы органов местного самоуправления в решении вопросов создания условий для развития местного традиционного художественного творчества»;

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 Министерства культуры Российской Федерации Республиканская инспекция по охране труда;

- Решение Коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 № 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры» (вместе с «Примерным положением о государственном и муниципальном учреждении культуры клубного типа», «Примерным положением о клубном формировании культурно-досугового учреждения»);

- Закон Мурманской области от 21.11.97 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области» с дополнениями и изменениями;

- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре» с дополнениями и изменениями;

- Устав муниципального образования ЗАТО г.Североморск, принятым решением Совета депутатов муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 22.12.2005 № 100 с дополнениями и изменениями;

- Положение об Управлении культуры и международных связей, утвержденным решением Совета депутатов от 01.06.2006 № 154 с дополнениями и изменениями;

- Уставами муниципальных бюджетных учреждений культуры, подведомственных Управлению культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, предоставляющих муниципальной услуги по организации деятельности клубных формирований;

- Приказ Управления культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 28.06.2011 № 114 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Управления культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск в качестве основных видов деятельности».

## 5. Объем Услуги

Наименование показателя объема	Количество
1. Количество клубных формирований	Ед.

## 6. Результат оказания услуги

### 6.1. Общие требования:

- овладение минимумом знаний, умений, навыков в различных областях (культуры, 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;
- и др.

### 6.2. Специфические требования:

#### 6.2.1. 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;
- и др.

#### 6.2.2. 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);

- и др.

6.2.3. 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;

- и др.

6.2.4. 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;

- и др.

6.2.5. 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.);

- и др.

6.2.6. 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;

- и др.

6.2.7. 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;

- и др.

6.3. Нормативы результативности деятельности творческих коллективов:

<b>Наименование жанра творческого коллектива</b>	<b>Показатели результативности (за творческий сезон)</b>
Театральный	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не менее 2 одноактовых спектаклей или одного 2-х актового;</li> <li>- не менее 2 номеров (миниатюр) для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры;</li> <li>- выступление на мероприятиях не менее 1 раза в квартал</li> </ul>
Хоровой, вокальный	<ul style="list-style-type: none"> <li>- концертная программа из 1 отделения;</li> <li>- не менее 6 номеров для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры;</li> <li>- ежегодное обновление текущего репертуара - не менее 1/4 части текущего репертуара;</li> <li>- выступление на других площадках - не менее 1 раза в квартал.</li> </ul>
Инструментальный	<ul style="list-style-type: none"> <li>- концертная программа из 1 отделения;</li> <li>- не менее 6 номеров для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры;</li> <li>- ежегодное обновление не менее 1/4 части текущего репертуара;</li> <li>- выступление на других площадках не мене 1 раза в квартал.</li> </ul>
Хореографический	<ul style="list-style-type: none"> <li>- концертная программа из 1 отделения;</li> <li>- не менее 5 номеров для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры;</li> <li>- ежегодное обновление программы не менее 1/4 части текущего репертуара;</li> <li>- выступление - не менее 1 раза в квартал.</li> </ul>
Цирковой	<ul style="list-style-type: none"> <li>- концертная программа (продолжительностью не менее 20 минут);</li> <li>- не менее 4 номеров для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры;</li> <li>- ежегодное обновление не менее 2 номеров;</li> <li>- выступление - не менее 1 раза в квартал.</li> </ul>
Изобразительного и декоративно-прикладного искусства	Не менее 1-й выставки в год, участие в сборных выставках.
Фотоискусства	Не менее 1 выставки в год, участие в сборных выставках.

Видеоискусства	1 короткометражный фильм или 4 видеосюжета для использования в культурно-массовых мероприятиях.
----------------	---

Для вновь созданных коллективов в течение первых двух лет существования могут быть установлены минимальные нормативы. В течение первого полного творческого сезона (сентябрь-май) должны представить:

Наименование жанра творческого коллектива	Показатели результативности
Театральный	не менее 2 миниатюр
Хоровой, вокальный	не менее 5 номеров
Инструментальный	не менее 4 номеров
Хореографический	не менее 3 сольных (дуэтных, ансамблевых) постановок
Цирковой	не менее 2 номеров
Изобразительного и декоративно-прикладного искусства	участие в сборных выставках
Фотоискусства	участие в сборных выставках
Видеоискусства	не менее 2 сюжетов

6.4. Наполняемость клубных формирований различных жанров и видов деятельности

Численность (наполняемость) коллективов клубных формирований определяется руководителем культурно-досугового учреждения с учетом следующих минимальных нормативов:

Количественный состав коллективов по жанрам	Кол-во участников для учреждений культуры, расположенных в сельской местности (не менее)	Кол-во участников для городских учреждений культуры (не менее)
Театр	8	13
Цирк	10	18
Академический хор	12	17
Хор народной песни	12	17
Хор ветеранов	8	12
Хор народной песни	12	17
Ансамбль народной песни	8	10
Фольклорный коллектив	5	7
Вокальная студия (ансамбль)	5	8
ВИА, рок-студия	3	5
Ансамбль народных (духовых) инструментов	5	5
Видео (фото) объединение (клуб)	4	5
Хореографический коллектив	10	12
Коллективы изобразительного и декоративно-прикладного искусства	5	5

Данная норма наполняемости коллектива не распространяется на вокальные и инструментальные ансамбли в форме дуэта, трио, квартета.

Порядок и условия оказания Услуги.

7.1. Потребитель имеет право свободного выбора Учреждения в соответствии со своими интересами и потребностями.

7.2. Для получения услуги необходимо:

- ознакомиться с информацией о существующих в данном Учреждении клубных формированиях (режиме их работы);

- лично или в присутствии законного представителя (для несовершеннолетних) обратиться в Учреждение;

- пройти собеседование с руководителем клубного формирования;

- в случае успешного прохождения собеседования потребителю необходимо подать в Учреждение заявление о приеме в клубное формирование. Заявление от несовершеннолетнего лица подается его родителями (законными представителями) или самим несовершеннолетним лицом, если его возраст более 14 лет и при условии письменного согласия его родителей (законных представителей).

Вместе с заявлением необходимо представить оригинал и копию документа, удостоверяющего личность заявителя, при поступлении несовершеннолетних лиц дополнительно представляется оригинал и копия документа, удостоверяющего личность одного из родителей (законного представителя).

- в результате положительного рассмотрения заявления заключается договор на предоставление Услуги и издается приказ о зачислении в клубное формирование;

- зачисление в клубное формирование Учреждения оформляется приказом руководителя Учреждения;

- регулярное посещение занятий в клубном формировании.

7.3. Услуга предоставляется на бесплатной и платной основах. Перечень платных и бесплатных услуг, стоимость платных услуг определяются и утверждаются руководителем Учреждения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.4. Потребитель Услуги обязан своевременно вносить плату за занятия в клубном формировании, если Услуга оказывается на платной основе.

7.5. Продолжительность оказания Услуги.

Услуга по организации деятельности клубных формирований осуществляется в течение всего календарного года на постоянной основе, в соответствии с Уставом и планами деятельности Учреждений. Режим занятий в творческих коллективах осуществляется не менее 3-х учебных часов и не менее 2 раз в неделю (учебный час - 45 минут), в любительских объединениях, группах, клубах по интересам не реже 2-х раз в месяц. Режим заседаний в клубных формированиях устанавливается Приказом по учреждению.

Руководители клубных формирований могут собирать коллективы на репетиции чаще утвержденного расписания, например, в период подготовки к концерту, фестивалю, конкурсу, смотру и другим мероприятиям.

7.6. Основания для отказа предоставления Услуги.

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

- отсутствие вакантных мест в требуемой возрастной группы;

- отрицательные результаты собеседования с претендентом на получение Услуги (или его законным представителем - для несовершеннолетних);

- несоблюдение потребителем услуги условий договора, заключенного с учреждением;

- медицинские противопоказания.

7.7. Основаниями для приостановления оказания Услуги являются:

- частичное или полное невыполнение условий договора;

- внезапно возникшая аварийная ситуация в Учреждении.

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

## **8. Требования к материально-техническому обеспечению оказания Услуги**

### **8.1. Требования к зданиям и прилегающей территории, помещениям:**

Учреждения должны размещаться в специально предназначенных стационарных зданиях или специально приспособленных. Учреждения могут иметь дополнительные, временные и другие функциональные здания и помещения, которые должны быть обеспечены необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания и оснащены средствами связи.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженной температуры и влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, и т.д.).

### **8.2. Требования к безопасности Услуг:**

8.2.1. Безопасность услуг для жизни и здоровья потребителей услуг и персонала Учреждений.

Услуги по организации деятельности клубных формирований должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала Учреждений.

При эксплуатации Учреждений, должны соблюдаться установленные требования:

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

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях Учреждений, должны отвечать требованиям электробезопасности.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей услуг, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, определяются в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003.

8.3. Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные требования к процессу оказания Услуги.

Здание и помещения Учреждений, предоставляющих Услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил Федерального закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.99 № 52-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 14, ст.1650) и Положения о государственном санитарно-эпидемиологическом нормировании, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24.07.2000 № 554 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, № 31, ст.3295), пожарной безопасности, безопасности труда - «Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» ВППБ 13-01-94 Министерства культуры Российской Федерации Республиканская инспекция по охране труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

### **8.4. Техническое оснащение Учреждения:**

8.4.1. Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям технических

условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

8.4.2. В основной перечень оснащения помещений для оказания Услуги включается следующее оборудование:

- для вокальных коллективов: музыкальный инструмент, аудиоаппаратура, стол, стулья;
- для хореографических коллективов: хореографический станок, зеркала, музыкальный инструмент, аудиоаппаратура, стол, стулья;
- для декоративно-прикладного и изобразительного творчества: стол, стулья и другое оборудование в соответствии со спецификой;
- для занятий театральных коллективов: стол, стулья и другие оборудование в зависимости от утвержденного репертуара;
- для коллективов народных и духовых инструментов: стол, стулья, пюпитры;
- для вокально-инструментальных: стол, стулья, пюпитры и другое, в зависимости от специфики;
- для коллективов фотоискусства и кино-видеоискусства: стол, стулья, и другое, в зависимости от специфики;
- для цирковых коллективов: стулья, гимнастический мат, булавы, мячи и кольца для жонглирования, вольностоящая лестница, катушки для работы эквилибристических номеров и другое оборудование в соответствии со спецификой.

## **9. Требования к работникам, оказывающим Услуги**

9.1. Кадровый ресурс Учреждения составляют руководители и специалисты, обеспечивающие предоставление Услуги населению (административный и творческий состав), а также служащие и рабочие (технический состав), обеспечивающие бесперебойную работу Учреждения.

9.2. Учреждение должно располагать необходимым и достаточным числом специалистов и тех.персонала для обеспечения выполнения своих основных функций.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Деятельность работников Музея регламентируется должностными инструкциями.

9.3. Нормативная потребность Учреждения в штатных работниках определяется на основе:

- количества направлений деятельности Учреждения;
- объема предоставляемых услуг;
- технических характеристик здания, которое занимает Учреждение.

9.4. Руководителем Музея может стать специалист с высшим профессиональным образованием и стаж работы не менее 5 лет.

9.5. Руководители и специалисты Учреждения не реже 1 раза в 5 лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм.

## **10. Требования к информационному обеспечению потребителей Услуги**

Информирование пользователей осуществляется посредством:

- публикаций на официальном сайте Управления культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск ([www.dcir.ru](http://www.dcir.ru)) и на страничке Учреждения;
- публикаций по телевидению, радио, в местных периодических изданиях;
- баннеров на площадях и улицах города;
- выступлений по городскому радио;
- информационных стендов, размещаемых в Учреждении.

### 11. Порядок обжалования действий (бездействий) работников, оказывающих (выполняющих) Услуги

В случае ненадлежащего оказания Услуги потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) работников Учреждения следующими способами:

- обратиться с жалобой на нарушение требований настоящего Стандарта к заведующей библиотекой, директору Учреждения, в Управление культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск;
- обратиться в суд.

### 12. Контроль и оценка качества предоставления услуг

12.1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

12.2. Основные показатели качества оказания муниципальной услуги:

Наименование услуги (работы)	Единица изменения показателя объема	Наименование показателя объема	Наименование показателя качества	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max A)
Услуга по организации деятельности клубных формирований	ед.	1. Количество клубных формирований	1. Динамика количества клубных формирований по сравнению с прошлым годом. 2. Доля клубных формирований самодеятельного художественного творчества от общего числа клубных формирований. 3. Динамика количества участников клубных формирований по сравнению с прошлым годом.	100	10
Работа по проведению культурно-просветительских мероприятий, творческих конкурсов, фестивалей, выставок, концертов и других мероприятий	ед.	Количество мероприятий	1. Динамика общего количества граждан (зрителей), вовлеченных в мероприятия, по сравнению с предыдущим годом. 2. Динамика количества участников мероприятий по сравнению с предыдущим годом.	100	5
Методическая работа в установленной сфере деятельности	ед.	1. Количество мероприятий 2. Количество изданий, методик, программ	1. Динамика количества участников методических мероприятий к предыдущему отчетному периоду.	100	5

### 13. Контроль качества предоставления Услуги

Контроль за качеством предоставления Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

13.1. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и его заместителями.

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Учреждения.

13.2. Осуществление внешнего контроля за деятельностью Учреждения по предоставлению Услуги в части соблюдения требований к качеству осуществляется Управлением культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск посредством:

- проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в год;

- анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Управление культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия могут проводиться Управлением культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск ежегодно, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемой Услуги.

#### **14. Ответственность за качество предоставления Услуги**

Руководитель Учреждения, несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности в области совершенствования качества оказываемой Услуги.

---

Приложение № 4  
УТВЕРЖДЕНО  
постановлением  
администрации  
ЗАТО г.Североморск  
от 30.11.2011 № 981

## **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**

### **предоставления муниципальной услуги «Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведение в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме» (далее по тексту - Стандарт) разработан в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и на основании постановления администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 09.06.2011 № 439 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг», приказом Управления культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 28.06.2011 № 114 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Управления культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск (далее- Управление) в качестве основных видов деятельности».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Публикация музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведение в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме» (далее по тексту - Услуга), включенную в Реестр муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

1.3. Область применения Стандарта - регулирование взаимоотношений между получателями муниципальной Услуги и оказывающим данную Услугу - Муниципальным бюджетным учреждением культуры Североморский музей истории города и флота (далее по тексту - Музей).

1.4. Стандарт устанавливает основные положения, определяющие качество, полноту и результативность оказания Услуги в области публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме, финансовое обеспечение которых осуществляется за счет средств бюджета муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

#### **2. Содержание Услуги**

2.1. Содержание Услуги включает в себя:

#### 2.1.1. Экскурсионное обслуживание:

- проведение экскурсий по экспозиционным залам Музея;
- проведение экскурсий по памятным местам ЗАТО г.Североморск.

#### 2.1.2. Выставочную деятельность:

- проведение и посещение выставок в залах Музея;
- проведение выездных выставок в учреждениях и организациях ЗАТО г.Североморск.

#### 2.1.3. Лекционную деятельность:

- проведение тематических занятий, лекций, бесед и прочих мероприятий для различных категорий населения;
- проведение выездных тематических занятий, лекций и проведение прочих мероприятий для:

- воспитанников детских дошкольных учреждений города Североморска;
- пожилых людей, проживающих в специализированных учреждениях (Домах для престарелых и др.);
- личного состава войсковых частей Североморского гарнизона.

#### 2.1.4. Демонстрации музейных предметов через сеть Интернет.

#### 2.1.5. Публикации и распространения каталогов, буклетов, альбомов, проспектов, путеводителей по музейным собраниям и т.п.

#### 2.1.6. Публикации результатов научно-исследовательской работы.

#### 2.1.7. Предоставление доступа для работы с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля Музея.

#### 2.1.8. Организация для населения работы клубов по интересам по профилю Музея.

Организация предоставления Услуги включает в себя выполнение следующих работ:

- работу по формированию и учету Музейного фонда МО ЗАТО г.Североморск;
- работу по хранению, изучению и обеспечению сохранности предметов Музейного фонда МО ЗАТО г.Североморск;
- работу по проведению культурно-просветительских мероприятий, творческих конкурсов, фестивалей, выставок, концертов и других мероприятий;
- методическую работу в установленной сфере деятельности;
- работу по учету и популяризации объектов культурного наследия, расположенных на территории ЗАТО г.Североморск.

### 3. Категории получателей Услуги

Потребителями Услуги являются физические и юридические лица (без ограничений).

### 4. Перечень нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования к Услуге

- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.96 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Закон Российской Федерации от 15.04.93 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон Российской Федерации от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон Российской Федерации от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22.11.99 № 1242 «О Порядке бесплатного посещения музеев лицам, не достигшими восемнадцати лет» (с изменениями и дополнениями);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.98 № 179 «Об утверждении положений о музейном фонде Российской Федерации, о государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736);
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;
- Постановление Госстроя СССР от 16.05.89 № 78 «Общественные здания и сооружения»;
- Приказ Министерства культуры от 17.07.85 № 290 «Об утверждении инструкции по учету, хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
- Законом Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре» с дополнениями и изменениями;
- Закон Мурманской области от 26.10.2006 № 801-01-ЗМО «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) в Мурманской области»;
- Уставом муниципального образования ЗАТО г.Североморск, принятым решением Совета депутатов муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 22.12. 2005 № 100 (с дополнениями и изменениями);
- Положением об Управлении культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, утвержденным решением Совета депутатов от 01.06.2006 № 154 с дополнениями и изменениями;
- Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры Североморский музей истории города и флота, утвержденным приказом Управления культуры и международных связей администрации ЗАТО г.Североморск от 18.08.2011 № 152;
- Приказом Управления культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 28.06.2011 № 114 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных

услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Управления культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск в качестве основных видов деятельности».

### 5. Объем Услуги

Наименование показателя объема	Единица измерения показателя объема
Количество экспозиций и выставок	единиц
Количество изданий в печатной форме и на материальных носителях	единиц

### 6. Результат оказания услуги

6.1. Результатом оказания Услуги является получение информации исторической, краеведческой, художественной направленности, имеющейся в Музее.

### 7. Порядок и условия оказания Услуги

7.1. Порядок оказания Услуги:

7.1.1. Услуга предоставляется на бесплатной и платной основах. Перечень платных и бесплатных услуг, стоимость платных услуг определяются и утверждаются руководителем Музея, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.1.2. Для предоставления Услуги получатель предоставляет:

- ходатайство в устной или письменной форме на проведение экскурсии;
- ходатайство об оказании методической помощи;
- ходатайство о предоставлении консультации по вопросам профиля музея;
- ходатайство о проведении мероприятия в помещении Музея;
- договор о предоставлении Услуги автомобильной и пешеходной экскурсии
  - юридическому лицу;
  - пригласительный билет;
  - входной билет;
  - абонемент.

7.2. Порядок оказания Услуги:

7.2.1. На бесплатной основе могут осуществляться Услуги, направленные на:

- проведение общественно и социально значимых культурно-массовых мероприятий;
- содействие патриотическому воспитанию детей и молодежи;
- на развитие самодеятельного народного творчества;
- на выявление, сохранение и популяризацию традиций материальной и нематериальной культуры (праздников, обычаев, обрядов).

7.2.2. Услуги на платной основе оказываются в соответствии с Положением «О деятельности МБУК Североморский музей истории города и флота, приносящей доход», утверждаемым Музеем, по согласованию с Учредителем.

7.2.3. Льготы при оказании Услуг на платной основе.

В соответствии с действующим законодательством устанавливаются льготы для следующих категорий посетителей Музея:

- члены многодетных семей;
- дети дошкольного возраста;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в школах-интернатах;
- престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых;
- люди с ограниченными возможностями;
- солдаты, сержанты и старшины срочной службы Вооруженных Сил РФ, воины-интернационалисты;
- участники и инвалиды Великой Отечественной войны;
- сотрудники всех музеев.

Лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц в установленные администрацией музея дни на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.99 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».

Студентам высших учебных заведений предоставляется право на бесплатное посещение государственных и муниципальных музеев на основании пункта 3 статьи 16 Федерального закона от 22.08.96 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании».

7.2.4. Дети младше 7 лет могут получить Услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

7.3. Продолжительность оказания Услуги.

7.3.1. Предоставление Услуги производится на постоянной основе.

7.3.2. Режим работы Музея определяется локальными актами с учетом специфики работы.

7.3.3. Продолжительность предоставления Услуг по всем формам музейной работы:

- индивидуальные посещения: без ограничения в период работы Учреждения;
- экскурсионные посещения: для дошкольников - 30 минут, для школьников - до 45 минут, для взрослого посетителя - до 60 минут;
- лекции для дошкольников - 30 минут, для школьников - до 45 минут, для взрослого посетителя - до 60 минут;
- массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и т.д.) для дошкольников - 30 минут, для школьников - до 45 минут, для взрослого посетителя - до 90 минут;
- предоставление информационно-справочного материала или устного ответа на запрос: в течении одного рабочего дня.

7.4. Основания для приостановления или отказ от предоставления Услуги:

7.4.1. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случае:

- нарушения получателем Правил пользования услугами Музея;
- возникновения чрезвычайных ситуаций.

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

## **8. Требования к материально-техническому обеспечению оказания Услуги**

## 8.1. Требования к фондам Музея.

8.1.1. Музейный фонд представляет собой совокупность культурных ценностей, хранящихся в Музее, которые приобретают свойства музейного предмета только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видимого родства, либо по иным признакам и зарегистрированные в установленном порядке.

8.1.2. Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; приобретение может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Стоимость предмета должна соответствовать его уникальности, материальному состоянию, а так же исторической, культурной и художественной ценности.

8.1.3. Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

8.1.4. Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации.

8.1.5. Своевременная реставрация фонда должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации.

## 8.2. Требования к помещениям и прилегающей территории:

8.2.1. В здании Музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- экспозиционный (выставочный) зал;
- служебные помещения;
- гардероб;
- общедоступные туалетные комнаты с санузлами;
- и иные помещения.

8.2.2. По размерам и состоянию помещения Музея должен отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищен от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

8.2.3. Помещения хранения экспозиций и музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим и системой охранно-пожарной сигнализации.

8.2.4. Специальные хранилища должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты).

8.2.5. Музей должен быть оборудован сидячими местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми.

8.2.6. В выставочных помещениях должны быть сидячие места - не менее четырех на один зал.

8.2.7. В помещении Музея должна находиться медицинская аптечка.

8.2.8. В музейных и выставочных помещениях должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

8.2.9. Все помещения Музея оборудуются приборами систем охранной и охранно-пожарной сигнализации.

8.2.10. Материально-техническое обеспечение Музея должно соответствовать требованиям настоящего Стандарта при условии полного финансового обеспечения соответствующих расходных обязательств бюджета.

8.3. Техническое оснащение Музея:

8.3.1. Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

8.3.2. В основной перечень оснащения Музея включается следующее оборудование:

- в экспозиционных залах: витрины (выставочные шкафы), осветительное оборудование;

- в служебных помещениях: сейфы для хранения особо ценных экспонатов, компьютерная и копировально-множительная техника, стеллажи;

- иное оборудование.

8.4. Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные требования к процессу оказания Услуги.

Помещения Музея, предоставляющего Услуги, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил Федерального закона от 30.03.99 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 14, ст.1650) и Положения о государственном санитарно-эпидемиологическом нормировании, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24.07.2000 № 554 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, № 31, ст.3295), пожарной безопасности, безопасности труда - «Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» ВППБ 13-01-94 Министерства культуры Российской Федерации Республиканская инспекция по охране труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

## **9. Требования к работникам, оказывающим (выполняющим) Услуги**

9.1. Кадровый ресурс Музея составляют руководители и специалисты, обеспечивающие предоставление музейных услуг населению (административный и творческий состав), а также служащие и рабочие (технический состав), обеспечивающие бесперебойную работу Музея.

9.2. Музей должен располагать необходимым и достаточным числом специалистов для обеспечения выполнения своих основных функций.

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

Деятельность работников Музея регламентируется должностными инструкциями.

9.3. Нормативная потребность Музея в штатных работниках определяется на основе:

- количества направлений деятельности Музея;

- объема предоставляемых услуг, количества направлений музейной работы, использования нестационарных форм обслуживания;

- технических характеристик здания, которое занимает Музей.

9.4. Руководителем Музея может стать специалист с высшим профессиональным образованием и стаж работы на руководящих должностях не менее 5 лет .

9.5. Руководители и специалисты Музея не реже 1 раза в 5 лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм.

## 10. Порядок информирования о предоставляемой Услуге

Информирование пользователей осуществляется посредством:

- публикаций на официальном сайте Управления культуры и международных связей ЗАТО г.Североморск ([www.dcir.ru](http://www.dcir.ru)) и на страничке ([www.SMIGF.ru](http://www.SMIGF.ru));
- публикаций по телевидению, радио, в местных периодических изданиях;
- баннеров на площадях и улицах города;
- выступлений по городскому радио;
- информационных стендов, размещаемых в Музее;
- информационных сообщений.

## 11. Порядок обжалования действий (бездействий) работников, оказывающих (выполняющих) Услугу

В случае ненадлежащего оказания Услуги потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) работников Музея следующими способами:

- обратиться с жалобой на нарушение требований настоящего Стандарта к директору Музея, в Управление культуры и международных связей администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск;
- обратиться в суд.

## 12. Критерии оценки и основные показатели качества оказания муниципальной услуги

12.1. Критериями оценки качества Услуги являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления.

12.2. Основные показатели качества оказания Услуги:

Наименование услуги (работы)	Единица изменения показателя объема	Наименование показателя объема	Наименование показателя качества	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max A)
Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме	ед.	1. Количество экспозиций и выставок.  2. Количество изданий в печатной форме и на материальных носителях.	1. Динамика числа посетителей постоянных экспозиций и временных выставок. 2. Доля задействованных под экспозиции и выставки площадей от общего количества экспозиционных и выставочных площадей учреждения. 3. Доля экспонируемых музейных предметов за отчетный период от общего количества предметов музейного фонда.	100	5

Работа по формированию и учету Музейного фонда МО ЗАТО г.Североморск	ед.	1.Количество приобретенных предметов Музейного фонда 2.Количество находящихся в фондах предметов Музейного фонда	1. Доля учетных записей музейных предметов, переведенных в электронный вид за отчетный период, от общего музейного фонда. 2. Доля оцифрованных музейных предметов за отчетный период от общего музейного фонда. 3. Доля учетных записей музейных предметов, внесенных в Главную инвентарную книгу, от общего количества поступивших музейных предметов	100	10
Работа по хранению, изучению и обеспечению сохранности предметов Музейного фонда МО ЗАТО г.Североморск	ед.	1.Количество музейных предметов.	1. Доля музейных предметов от общего количества музейного фонда, степень сохранности которых изменилась в связи с несоблюдением условий хранения по сравнению с предыдущим годом 2. Доля отреставрированных музейных предметов от общего количества музейных предметов, нуждающихся в реставрации. 3. Доля площади помещений, отвечающих требованиям законодательства к хранению предметов Музейного фонда	100	5
Работа по проведению культурно-просветительских мероприятий, творческих конкурсов, фестивалей, выставок, концертов и других мероприятий	ед.	Количество мероприятий	1. Динамика общего количества граждан (зрителей), вовлеченных в мероприятия, по сравнению с предыдущим годом. 2. Динамика количества участников мероприятий по сравнению с предыдущим годом.	100	5
Методическая работа в установленной сфере деятельности	ед.	1. Количество мероприятий	1. Динамика количества участников методических мероприятий к предыдущему отчетному периоду.	100	5
Работа по учету и популяризации объектов культурного наследия, расположенных на территории ЗАТО г.Североморск	ед.	1.Количество объектов, по которым подготовлены документы для включения в Реестр. 2.Количество объектов, в отношении которых проведены работы по учету объектов культурного наследия 3.Количества мероприятий по	1. Динамика количества объектов, включенных в списки выявленных объектов культурного наследия, учтенных объектов, объектов, по которым подготовлены документы для включения в Реестр по сравнению с предыдущим годом. 2. Динамика количества мероприятий по	100	5

		популяризации объектов культурного наследия.	популяризации по сравнению с предыдущим годом.		
--	--	--	--	--	--

### **13. Контроль качества предоставления Услуги**

Контроль за качеством предоставления Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

13.1. Внутренний контроль проводится руководителем Музея.

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Музея.

13.2. Осуществление внешнего контроля за деятельностью Музея по предоставлению Услуги в части соблюдения требований к качеству осуществляется Управлением культуры и международных связей администрации ЗАТО г.Североморск посредством:

- проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в год;

- анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Управление, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Музея на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия могут проводиться Управлением ежегодно, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемой Услуги.

### **14. Ответственность за качество предоставления Услуги**

Руководитель Музея, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности в области совершенствования качества оказываемой Услуги.

---