Приложение 3

Утверждён

# постановлением администрации Пушкинского городского округа

# Московской области от 28.04.2021 № 519

# СТАНДАРТ

# качества предоставления муниципальной услуги

# «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

Разработчиком Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее – Стандарт и Услуга, соответственно) является отдел культуры Управления развития отраслей социальной сферы администрации Пушкинского городского округа Московской области.

Стандарт призван обеспечить регламентацию деятельности муниципальных бюджетных учреждений культурно-досугового типа Пушкинского городского округа Московской области (далее – Учреждения или КДУ), осуществляющих Услугу в соответствии с утверждённым муниципальным заданием, обеспечить взаимосвязь объемов Услуги, оказываемой Учреждениями в рамках муниципального задания, её качества и объемов финансового обеспечения его выполнения, а также создать Потребителям комфортные условия при получении Услуги. Соответствие Услуги Стандарту позволит принять объективное решение учредителю о результатах исполнения муниципального задания.

Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества», предоставляемой муниципальными бюджетными учреждениями культурно-досугового типа Пушкинского городского округа Московской области, а также основные положения, определяющие качество Услуги и требования к качеству ее предоставления.

Требования к объему предоставляемой Услуги за счет средств бюджета Пушкинского городского округа Московской области утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

**1. Правовые основания, регламентирующие предоставление Услуги**

1.1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «[Основы](https://legalacts.ru/doc/osnovy-zakonodatelstva-rossiiskoi-federatsii-o-kulture-utv/#000197) законодательства Российской Федерации о культуре».

# 1.2. ГОСТ 12.1.004-91. «Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования».

# 1.3. ГОСТ 22.3.03-97. «Межгосударственный стандарт. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения».

1.4. ГОСТ Р 1.4-2004. «Национальный стандарт Российской Федерации. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций».

1.5. ГОСТ Р ЕН 13779-2007. «Национальный стандарт Российской Федерации. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования».

# 1.6. ГОСТ Р 12.0.008-2009. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит)».

# 1.7. ГОСТ Р 50646-2012. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения».

# 1.8. ГОСТ Р 52169-2012. «Национальный стандарт Российской Федерации. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования».

# 1.9. ГОСТ Р 52301-2013. «Национальный стандарт Российской Федерации. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования».

# 1.10. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.

# 1.11. ГОСТ Р 52113-2014. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».

1.12. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

# 1.13. ГОСТ 12.1.019-2017. «Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты».

1.14. ГОСТ Р 52875-2018. «Национальный стандарт Российской Федерации. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования».

# 1.15. ГОСТ Р 52872-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».

# 1.16. ГОСТ Р ИСО 9004-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».

# 1.17. ГОСТ 1.4-2020. «Межгосударственный стандарт. Межгосударственная система стандартизации. Межгосударственные технические комитеты по стандартизации. Правила создания и деятельности».

# 1.18. Распоряжение Министерства культуры Российской федерации от 18.09.2009 № Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации».

1.19. Иные документы.

**2. Термины и определения**

Учреждение культурно-досугового типа (КДУ) – организация, основной деятельностью которой является предоставление населению разнообразных услуг социокультурного, просветительского, оздоровительного, развлекательного характера, создание условий для развития любительского художественного творчества. Создается в целях удовлетворения общественных потребностей в развитии традиционного народного художественного творчества, социокультурной активности населения, организации его досуга и отдыха.

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

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

Программа клубного формирования – документ, отражающий целевые установки и содержательную основу процесса передачи специальных знаний, умений и навыков в рамках работы клубного формирования.

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

Исполнитель – муниципальные бюджетные учреждения культурно-досугового типа Пушкинского городского округа Московской области, предоставляющие услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества, а именно:

1. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Пушкино» (МБУ ДК «Пушкино»);
2. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Строитель» (МБУ ДК «Строитель»);
3. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Ашукино» (МБУ ДК «Ашукино»);
4. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Культурно-досуговый центр «Созвездие» (МБУ КДЦ «Созвездие»);
5. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Сириус» (МБУ ДК «Сириус»);
6. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Дальний» (МБУ ДК «Дальний»);
7. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Юбилейный» (МБУ ДК «Юбилейный»);
8. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Ельдигинский сельский Дом культуры» (МБУ «Ельдигинский СДК»);
9. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Степаньковский сельский Дом культуры» (МБУ «Степаньковский»);
10. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Современник» (МБУ ДК «Современник»);
11. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Дом культуры «Импульс» (МБУ ДК «Импульс»);
12. Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Левковский сельский Дом культуры» (МБУ «Левковский СДК»).

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

Услуга – организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

**3. Характеристика Услуги**

3.1. Услуга может предоставляться в следующих условиях (формах):

* в стационарных условиях.

Перечень условий (форм) предоставления Услуги может быть расширен Учрежденим в зависимости от специфики обслуживаемого контингента Потребителей (в соответствии с уставом Учреждения).

3.2. Целями оказания Услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества являются:

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

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

* культуры;
* литературы;
* краеведения;
* библиотечно-библиографических знаний;
* исторических знаний;
* 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.);
* фотоискусства;
* эстетического развития;
* культурной и психолого-социальной адаптации;
* русского языка, иных языков народов России, иностранных языков;
* техники речи;
* развития мышления;
* информатики и компьютерной грамоты;
* компьютерной графики, анимации;
* здоровья;
* культуры быта;
* и др.

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

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

Перечень направлений по организации деятельности клубных формирований и любительских объединений может быть расширен Учреждением в зависимости от специфики обслуживаемого контингента Потребителей, группы Услуг, вида учреждения культурно-досугового типа (в соответствии с уставом Учреждения).

3.5. Потребителями Услуги клубных являются физические лица. Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.

Предоставление Услуги отдельным категориям Потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется локальными документами Учреждения.

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

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

* нахождение Потребителя Услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
* несоблюдение Потребителем Услуги условий договора, заключенного с Учреждением.

3.7. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

* внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в Учреждении (на территории), в/на которых осуществляется предоставление Услуги;
* создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности Потребителей Услуги и нарушения общественного порядка;
* внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания Услуги;
* противоречия содержания работы клубного формирования общепринятым нормам общественной морали и нравственности:

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

б) пропаганды насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлениях экстремизма.

**4. Общие требования к Услуге**

С учетом условий оказания Услуги общие требования к Услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4-2004):

* соответствие Услуги целевому назначению;
* социальную адресность Услуги;
* комплексность, эргономичность и комфортность Услуги;
* эстетичность Услуги;
* точность и своевременность предоставления Услуги;
* информативность Услуги;
* безопасность Услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и работников Учреждения, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
* организацию предоставления Услуги;
* требования к работникам Учреждения и культуре обслуживания;
* требования к нормативному обеспечению Учреждения;
* контроль и оценку качества предоставления Услуги.

4.1. Соответствие Услуги целевому назначению.

Услуга, оказываемая Учреждением, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на приобщение населения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

4.2. Социальная адресность Услуги.

Социальная адресность Услуги, оказываемой Учреждением, включает:

* обеспеченность Услугой и доступность для Потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
* соответствие Услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп Потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень работников Учреждения, номенклатуру и содержание оказываемых Услуг;
* наличие в правилах обслуживания определенных условий для социально значимых категорий Потребителей.

Социальную адресность Услуги необходимо учитывать при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий к зданиям Учреждения, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания Услуг и др.

4.3. Комплексность, эргономичность и комфортность Услуги.

При организации и предоставлении Услуги Учреждение должно обеспечить возможность получения Потребителями сопутствующих услуг (организация туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

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

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

Вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий (ГОСТ Р ЕН 13779-2007, ГОСТ Р 52875-2018, ГОСТ Р 52872-2019).

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

Площадь, занимаемая КДУ, должна обеспечивать размещение работников и Потребителей Услуг в соответствии с нормами и правилами.

Режим работы КДУ определяется документами Учреждения (Правилами внутреннего трудового распорядка, утверждёнными в Учреждении). Режим работы может быть с 7.00 до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

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

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

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

4.4. Эстетичность Услуги.

Эстетичность Услуги должна обеспечиваться:

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

4.5. Точность и своевременность предоставления Услуги.

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

4.6. Информативность Услуги.

Информативность Услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование Потребителя о предоставляемой Услуге и деятельности Учреждения.

Информирование об Услуге должно осуществляться Учреждением:

* непосредственно в помещениях Учреждения в установленном для Потребителя месте, на сайтах в сети «Интернет» и др.;
* дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, средств массовой информации и др.

Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

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

В помещении на видном месте должна быть размещена следующая информация об Учреждении:

* контактная информация о руководстве с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
* режим и календарный план работы Учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в сети «Интернет»;
* структура и органы управления Учреждения;
* копия устава Учреждения;
* кодекс профессиональной этики;
* схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи;
* прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях.

На сайте Учреждения должна быть размещена следующая информация:

* местонахождение Учреждения и его отделений, режим (график) работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
* копии устава Учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
* кодекс профессиональной этики;
* структура и органы управления Учреждения;
* копия плана финансово-хозяйственной деятельности;
* номенклатура, содержание и назначение предоставляемых Услуг: утвержденный перечень Услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика Услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличие льгот;
* прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
* обзоры мнений граждан – Потребителей Услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждение обеспечивает на своём официальном сайте в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений Потребителей о качестве оказания Услуг.

Учреждение должно своевременно предоставлять Потребителю необходимую и достоверную информацию об Услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

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

Настоящий Стандарт, устав Учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления Услуги, книга жалоб и предложений должны предоставляться Потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации об оказываемой Услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

4.7. Безопасность Услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и работников Учреждения, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Условия предоставления Услуги и сама оказываемая Услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также работников Учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления Услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, должны соответствовать ГОСТ Р 52113-2014.

Безопасность Услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря Учреждения, условий обслуживания Потребителей и соблюдением работниками Учреждения санитарных и других установленных требований  
(ГОСТ Р 12.0.008-2009, ГОСТ 12.1.004-91, ГОСТ 12.1.019-2017).

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

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования:

* к водоснабжению и канализации;
* к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779-2007);
* к пожарной безопасности;
* к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ 12.1.019-2017).

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

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

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

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

При оказании Услуги должна обеспечиваться сохранность имущества Потребителей Услуги.

Работники Учреждения должны быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ 22.3.03-97).

4.8. Организация предоставления Услуги.

Оказание Услуги для Потребителя осуществляется на бесплатной основе в рамках финансового обеспечения выполнения муниципального задания.

Потребители Услуги свободно посещают Учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми Услугами.

Режим работы Учреждения регламентируется локальным нормативным актом Учреждения и настоящим Стандартом с учетом максимальной возможности для Потребителей пользоваться Услугами Учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, утверждёнными в Учреждении.

Организация деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий и т.д. предусматривает:

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

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

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

При оказании Услуги Учреждение должно обеспечить систематический режим занятий в творческих коллективах, т.е. не менее трех учебных часов (не менее двух раз в неделю) (учебный час – 45 минут).

Содержание творческой и учебно-воспитательной работы в клубных формированиях определяется:

* программой клубного формирования и планом творческой работы в кружках, творческих коллективах, секциях, студиях любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, на курсах прикладных знаний и навыков, в творческих лабораториях и т.д.;
* планом творческой работы в любительских объединениях, группах, клубах по интересам.

Значение показателей объема и качества предоставляемой Услуги за счет средств бюджета Пушкинского городского округа Московской области утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

4.9. Требования укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификации.

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

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

Организационно-функциональная структура Учреждения должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности работников, исходя из возможности:

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

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

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

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

4.10. Требования к нормативному обеспечению Учреждения, предоставляющего Услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

* устава Учреждения;
* локальных актов, регламентирующих деятельность Учреждения;
* эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
* нормативных правовых документов, приказов и распоряжений руководителя Учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав Учреждения должен включать в себя следующие сведения:

* о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местонахождении Учреждения;
* о предназначении Учреждения (предмет, виды, организация деятельности Учреждения, цели и основные задачи деятельности Учреждения, категории обслуживаемых лиц);
* об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
* о структурных подразделениях;
* о правах и обязанностях Учреждения, его ответственности;
* об управлении Учреждением;
* о порядке реорганизации и ликвидации Учреждения.

Устав Учреждения утверждается постановлением администрации Пушкинского городского округа Московской области и регистрируется Федеральной налоговой службой.

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

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

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

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании Услуг, входят:

1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт Учреждения и др.

4.11. Контроль и оценка качества предоставления Услуги.

Руководитель Учреждения должен обеспечивать развитие Учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления Услуг (ГОСТ Р ИСО 9004-2019), осуществлять внутренний контроль предоставления Услуг на их соответствие утвержденным (Учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам и другим нормативным документам), ожиданиям Потребителя.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к Услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113-2014 в целях:

* определения соответствия качества Услуги (процесса предоставления Услуги, условий Учреждения, работников, занятых в оказании Услуги, результата оказания Услуги) требованиям нормативной документации и/или Потребителя;
* установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества Услуги;
* сравнительной оценки (ранжирования) качества оказания Услуги различными Учреждениями.

# Номенклатура показателей качества Услуги устанавливается в соответствии с Общероссийским базовым (отраслевым) перечнем (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам.

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

Внутренний контроль качества Услуги проводит руководство Учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля, показатели оценки качества предоставления Услуг и эффективности деятельности Учреждения утверждаются руководителем Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления Услуг);

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения);

б) комплексный (проверка деятельности отдельных работников, отделений и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина конкретного работника в некачественном предоставлении Услуг).

Учреждение на постоянной основе определяет уровень удовлетворенности Потребителей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп Потребителей (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

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

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, руководитель Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в отдел культуры Управления развития отраслей социальной сферы администрации Пушкинского городского округа Московской области.

Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

* учредитель в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления Учреждением Услуги и её соответствия данному Стандарту, а также путём определения степени удовлетворенности Потребителей качеством Услуги;
* иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Внешний контроль, осуществляемый учредителем, включает:

1) проведение мониторинга работы Учреждения за определенный период;

2) анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в администрацию Пушкинского городского округ Московской области по выявленным нарушениям предоставления Услуги;

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

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта Потребителями Услуг могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее Услугу, так и в администрацию Пушкинского городского округ Московской области.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление Услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения либо заместителем Главы администрации Пушкинского городского округа Московской области в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарного взыскания.

**5. Ответственность за качество оказания Услуги**

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

Приказом руководителя Учреждения в Учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание Услуги Потребителям в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников Учреждения;

2) определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех работников Учреждения, осуществляющего предоставление Услуги;

3) организовать информационное обеспечение процесса обслуживания Потребителей Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта.

**6. Требования к материально-техническим ресурсам**

КДУ должно иметь следующее техническое оснащение:

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

**7. Требования к программе клубного формирования**

1. Программа клубного формирования должна отражать:

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

2. Требования к содержанию программы клубного формирования. Программа клубного формирования должна:

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

3. Программы клубных формирований предусматривают:

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

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

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

* изучение истории изобразительного и прикладного искусства;
* изучение техники и технологии графики, скульптуры и прикладных искусств, композиции;
* выполнение заданий художественно-оформительского характера;
* организацию выставок.

в) в коллективах театрального искусства:

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

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

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

Общие требования к результатам Услуги.

1. Общие требования:

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

2. Специфические требования:

а) в области музыкального искусства:

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

б) в области изобразительного искусства:

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

в) в области театрального искусства:

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

г) в области хореографического искусства:

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

д) в области декоративно-прикладного искусства:

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

ж) в области литературы:

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

Процессы предоставления Услуги на каждом этапе жизненного цикла Услуги должны соответствовать процедурам, установленным настоящим Стандартом, техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными Учреждением или вышестоящими органами.

**8. Критерии оценки качества Услуги**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уникальный номер реестровой записи | Наименование учреждения | Показатель, характеризующий условия (формы) оказания муниципальной услуги | Показатель качества  муниципальной услуги | | | Значение показателя качества | Допустимые (возможные)  отклонения от установленных показателей объема муниципальной  услуги |
| наименование показателя | единица измерения | |
| наименование | код по ОКЕИ |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Пушкино» | В стационарных условиях | Количество клубных формирований | Единица | 642 | 17 единиц | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Строитель» | В стационарных условиях | Количество клубных формирований | Единица | 642 | 6 единиц | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Ашукино» | В стационарных условиях | Количество клубных формирований | Единица | 642 | 20 единиц | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ КДЦ «Созвездие» | В стационарных условиях | Количество клубных формирований | Единица | 642 | 5 единиц | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Сириус» | В стационарных условиях | Количество клубных формирований | Единица | 642 | 26 единиц | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Дальний» | В стационарных условиях | Количество клубных формирований | Единица | 642 | 7 единиц | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Юбилейный» | В стационарных условиях | Количество клубных формирований | Единица | 642 | 18 единиц | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ «Ельдигинский СДК» | В стационарных условиях | Количество клубных формирований | Единица | 642 | 26 единиц | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ «Степаньковский СДК» | В стационарных условиях | Количество клубных формирований | Единица | 642 | 9 единиц | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Современник» | В стационарных условиях | Количество клубных формирований | Единица | 642 | 10 единиц | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ ДК «Импульс» | В стационарных условиях | Количество клубных формирований | Единица | 642 | 12 единиц | 10 % |
| 949916О.99.0.ББ78АА00000 | МБУ «Левковский СДК» | В стационарных условиях | Количество клубных формирований | Единица | 642 | 11 единиц | 10 % |