

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ и молодЕжной политики

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СНЕЖИНСКА

**ПРИКАЗ**

|  |
| --- |
|  **25 декабря 2018 года № 78\_\_** |

|  |
| --- |
| Об утверждении стандартов (требований к качеству) оказания муниципальных услуг  |

В целях повышения эффективности деятельности муниципальных учреждений, находящихся в ведении Управления культуры и молодежной политики, исполняющих муниципальные задания; обеспечения контроля за качеством предоставления муниципальных услуг, руководствуясь распоряжением администрации Снежинского городского округа от 07.08.2012г. № 392-р «О Порядке разработки и утверждения показателей, характеризующих качество предоставления услуг (выполнения работ) муниципальными казёнными, бюджетными и автономными учреждениями Снежинского городского округа при исполнении муниципального задания», Положением «О муниципальном казенном учреждении «Управление культуры и молодежной политики администрации города Снежинска», утвержденным решением Собрания депутатов города Снежинска от 30.03.2017 № 7,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:
2. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» ([приложение № 1](#Приложение1));
3. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Фортепиано» (очная форма)» ([приложение № 2](#Приложение2));
4. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Струнные инструменты» (очная форма)» ([приложение № 3](#Приложение3));
5. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Хоровое пение» (очная форма)» ([приложение № 4](#Приложение4));
6. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Народные инструменты» (очная форма)» ([приложение № 5](#Приложение5));
7. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Духовые и ударные инструменты» (очная форма)» ([приложение № 6](#Приложение6));
8. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Живопись» (очная форма)» ([приложение № 7](#Приложение7));
9. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» ([приложение № 8](#Приложение8));
10. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)» ([приложение № 9](#Приложение9));
11. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)» ([приложение № 10](#Приложение10));
12. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи (в каникулярное время с дневным пребыванием)» ([приложение № 11](#Приложение11));
13. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Деятельность парков культуры и отдыха и тематических парков» ([приложение № 12](#Приложение12)).
14. Заместителю начальника управления Беловой Н.А.:

- формировать муниципальные задания на оказание муниципальных услуг учреждениям, находящимся в ведении Управления культуры и молодежной политики, руководствуясь указанными в пункте 1 настоящего приказа Стандартами начиная с муниципальных заданий на 2019 год и плановый период 2020 и 2021 годов;

- при разработке муниципальных программ использовать требования указанные в пункте 1 настоящего приказа Стандартов.

1. Руководителям учреждений обеспечить соблюдение требований указанных в пункте 1 настоящего приказа Стандартов.
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления Р.Г. Александров

СОГЛАСОВАНО:

Ведущий юрисконсульт И.П. Панкатова

Начальник отдела культурно-досуговой

деятельности и организационно-контрольной

работы И.М. Викулин

Белова Надежда Александровна

Заместитель начальника управления

7-06-75

Отп. 9 экз.

1. Дело
2. Белова Н.А.
3. Викулин И.М.
4. МБУДО «Снежинская ДХШ»
5. МБУДО «Снежинская ДМШ им. П.И. Чайковского»
6. МАУ «Парк культуры и отдыха»
7. МБУ «КО «Октябрь»
8. «Снежинский городской музей»
9. МБУ «Городская библиотека»

ОД- постоянно

ПРИЛОЖЕНИ № 1

к приказу от 25.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. обеспечение прав каждого человека на образование;
2. формирование и развитие творческих способностей обучающихся;
3. выявление одаренных детей и создание необходимых условий для их профессионального самоопределения;
4. интеллектуальное, нравственное и культурное развитие человека, организация свободного времени, содержательного досуга обучающихся;
5. социализация и адаптация детей к жизни в обществе.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица.

3. Показатели, характеризующие качество оказываемой

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, процентов | Вд - количество детей, осваивающие дополнительные образовательные программы, человек;Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания  |
| Доля детей, ставших победителями и призерами региональных, всероссийских и международных мероприятий, процентов | В - количество детей, ставших победителями и призерами региональных, всероссийских и международных мероприятий, человек;Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. реализация дополнительных общеразвивающих программ:
* Дополнительная общеразвивающая программа в области музыкального искусства (фортепиано; скрипка, виолончель; духовые, ударные инструменты; народные инструменты: баян, аккордеон, гитара, домра, балалайка; хоровое пение). Срок обучения 5(6) лет, 7(8) лет;
* Дополнительная общеразвивающая программа в области музыкального искусства «Инструментальное исполнительство». Срок обучения 4 года;
* Дополнительная общеразвивающая программа в области музыкального искусства «Сольное пение». Срок обучения 5 лет.
* Дополнительная общеразвивающая программа в области изобразительного искусства. Срок обучения 3 года;
* Дополнительная общеразвивающая программа в области декоративно-прикладного искусства. Срок обучения 4 года.
1. создание на базе учреждения учебных творческих коллективов (оркестры и инструментальные ансамбли, хоровые и вокальные коллективы);
2. концертная/выставочная деятельность преподавателей и учащихся;
3. организация и проведение творческих мероприятий (конкурсов, мастер-классов, открытых уроков, выставок, фестивалей, олимпиад, концертов, творческих вечеров и других);
4. разработка программно-методического обеспечения реализации дополнительных общеобразовательных программ в области искусств;
5. просветительская деятельность, пропаганда художественной и музыкальной культуры.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.Здание подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения и водоотведения. |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ включает:- помещения для организации учебного процесса;- выставочный зал (художественная школа);- концертный зал (музыкальная школа);- учебно-вспомогательные помещения;- административно-управленческие помещения;- гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;- санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Оборудование и средства обучения | Учреждение оборудовано:- учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся;- оборудование (музыкальными инструментами и звуковое оборудование, мольберты и т.д.);- другими материально-техническими средствами, необходимыми для оказания муниципальной услуги.Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 - 20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении имеется компьютерное оборудование для обеспечения образовательного процесса.Рабочие места для работников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Учредительные и разрешительные документы | Устав учреждения соответствует законодательству.Учреждение имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.Уборка помещений учреждения производится ежедневно |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано тревожной сигнализацией, камерами наружного и внутреннего наблюдения. Здание охраняется службой вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия приема в учреждение | Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с:- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;- Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Снежинского городского округа;- Внутренними локальными актами учреждения. |
| Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | На официальном сайте учреждения и в здании учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:- о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением, о вакантных местах для обучения;- о сроках подачи документов и порядке зачисления, приема и отбора в учреждение.Руководитель учреждения ведет постоянную информационно-разъяснительную работу |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями [п. 9](#Par2209) настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Организация образовательного процесса | Образовательный процесс в учреждении осуществляется в соответствии с Уставом |
| Начало занятий | Занятия в учреждении начинаются не ранее 8 часов утра |
| Продолжительность занятий | Продолжительность занятий определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |
| Питьевой режим | В учреждении организован питьевой режим для детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | В учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации специалистов учреждения |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в учреждение размещается следующая информация:- наименование учреждения;- график работы учреждения. |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:- копия устава и других учредительных документов учреждения;- об условиях приема и обучения в образовательном учреждении;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- об условиях организации образовательного процесса;- номера телефонов учреждения;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения, а также получения необходимых консультаций |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:- наименование учреждения;- административный и педагогический кадровый состав;- адрес, номера телефонов и местоположение учреждения;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- об условиях организации образовательного процесса;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Консультации по телефону и при личном обращении | В случае обращения потенциального потребителя в образовательное учреждение в рабочее время сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге.Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут.При отсутствии у сотрудника учреждения возможности самостоятельно предоставить необходимую информацию обращение должно быть переадресовано другому сотруднику либо обратившемуся потребителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | На сайте учреждения есть возможность участия в анкетировании посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг.В учреждении есть книга отзывов и предложений.Администрация учреждения вправе проводить анкетирование среди родителей (законных представителей) обучающихся на предмет удовлетворенности оказанной муниципальной услугой.  |

ПРИЛОЖЕНИ № 2

к приказу от 25.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Фортепиано» (очная форма)»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. обеспечение прав каждого человека на образование;
2. формирование и развитие творческих способностей обучающихся;
3. выявление музыкально-одарённых детей и создание необходимых условий для их профессионального самоопределения;
4. интеллектуальное, нравственное и культурное развитие человека, организация свободного времени, содержательного досуга обучающихся;
5. социализация и адаптация детей к жизни в обществе.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные.

3. Показатели, характеризующие качество оказываемой

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, процентов | Вд - количество детей, осваивающие дополнительные образовательные программы, человек;Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, процентов | В - количество детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, человек;Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания  |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 года № 163 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Фортепиано» и сроку обучения по этой программе».

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств в соответствии с Федеральными государственными требованиями:
* *фортепиано - 8 лет с дополнительным годом обучения (9 класс);*
1. создание на базе учреждения учебных творческих коллективов (оркестры и инструментальные ансамбли, хоровые и вокальные коллективы);
2. концертная деятельность преподавателей и учащихся;
3. организация и проведение конкурсов, мастер-классов, открытых уроков, выставок, фестивалей, олимпиад, концертов, творческих вечеров.
4. разработка программно-методического обеспечения реализации дополнительных общеобразовательных программ в области искусств;
5. просветительская деятельность, пропаганда художественной и музыкальной культуры.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.Здание подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения и водоотведения. |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ включает:- помещения для организации учебного процесса;- концертный зал;- учебно-вспомогательные помещения;- административно-управленческие помещения;- гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;- санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Оборудование и средства обучения | Учреждение оборудовано:- учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся;- музыкальными инструментами и звуковым оборудованием;- другими материально-техническими средствами, необходимыми для оказания муниципальной услуги.Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 - 20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении имеется компьютерное оборудование для обеспечения образовательного процесса.Рабочие места для работников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Учредительные и разрешительные документы | Устав учреждения соответствует законодательству.Учреждение имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности. |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.Уборка помещений учреждения производится ежедневно |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано тревожной сигнализацией, камерами наружного и внутреннего наблюдения.Здание охраняется службой вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения. |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия приема в учреждение | Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с:- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;- Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Снежинского городского округа;- Внутренними локальными актами учреждения. |
| Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | На официальном сайте Учреждения и в здании учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:- о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением, о вакантных местах для обучения;- о сроках подачи документов и порядке зачисления, приема и отбора в учреждение. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 9 настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Организация образовательного процесса | Образовательный процесс в учреждении осуществляется в соответствии с Уставом |
| Начало занятий | Занятия в учреждении начинаются не ранее 8 часов утра |
| Продолжительность занятий | Продолжительность занятий определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |
| Питьевой режим | В учреждении организован питьевой режим для детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | В учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации специалистов учреждения |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в здание размещается следующая информация:- наименование учреждения;-о том, что ведётся круглосуточное видеонаблюдение;- график работы учреждения. |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:- копия устава и других учредительных документов учреждения;- об условиях приема и обучения в образовательном учреждении;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- об условиях организации образовательного процесса;- номера телефонов учреждения;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:- наименование учреждения;-административный и педагогический состав;- адрес, номера телефонов и местоположение Учреждение на карте;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- об условиях организации образовательного процесса;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Консультации по телефону и при личном обращении | В случае обращения потенциального потребителя в образовательное учреждение в рабочее время сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге.Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут.При отсутствии у сотрудника учреждения возможности самостоятельно предоставить необходимую информацию, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику либо должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | На сайте учреждения есть возможность участия в анкетировании посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг.В учреждении есть Книга отзывов и предложений.Администрация Учреждения вправе проводить анкетирование среди родителей (законных представителей) обучающихся на предмет удовлетворенности оказанной муниципальной услугой. |

ПРИЛОЖЕНИ № 3

к приказу от 25.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Струнные инструменты» (очная форма)»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. обеспечение прав каждого человека на образование;
2. формирование и развитие творческих способностей обучающихся;
3. выявление музыкально-одарённых детей и создание необходимых условий для их профессионального самоопределения;
4. интеллектуальное, нравственное и культурное развитие человека, организация свободного времени, содержательного досуга обучающихся;
5. социализация и адаптация детей к жизни в обществе.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные.

3. Показатели, характеризующие качество оказываемой

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, процентов | Вд - количество детей, осваивающие дополнительные образовательные программы, человек;Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, процентов | В - количество детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, человек;Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания  |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 года № 164 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Струнные инструменты» и сроку обучения по этой программе».

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. реализация дополнительной общеобразовательной предпрофессиональной программы в области музыкального искусства в соответствии с Федеральными государственными требованиями:
* *струнные инструменты - 8 лет с дополнительным годом обучения (9 класс);*
1. создание на базе учреждения учебных творческих коллективов (оркестры и инструментальные ансамбли, хоровые и вокальные коллективы);
2. концертная деятельность преподавателей и учащихся;
3. организация и проведение конкурсов, мастер-классов, открытых уроков, выставок, фестивалей, олимпиад, концертов, творческих вечеров.
4. разработка программно-методического обеспечения реализации дополнительных общеобразовательных программ в области искусств;
5. просветительская деятельность, пропаганда художественной и музыкальной культуры.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.Здание подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения и водоотведения. |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ включает:- помещения для организации учебного процесса;- концертный зал;- учебно-вспомогательные помещения;- административно-управленческие помещения;- гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;- санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Оборудование и средства обучения | Учреждение оборудовано:- учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся;- музыкальными инструментами и звуковым оборудованием;- другими материально-техническими средствами, необходимыми для оказания муниципальной услуги.Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 - 20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении имеется компьютерное оборудование для обеспечения образовательного процесса.Рабочие места для работников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Учредительные и разрешительные документы | Устав учреждения соответствует законодательству.Учреждение имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности. |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.Уборка помещений учреждения производится ежедневно |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано тревожной сигнализацией, камерами наружного и внутреннего наблюдения.Здание охраняется службой вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения. |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия приема в учреждение | Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с:- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;- Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Снежинского городского округа;- Внутренними локальными актами учреждения. |
| Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | На официальном сайте Учреждения и в здании учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:- о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением, о вакантных местах для обучения;- о сроках подачи документов и порядке зачисления, приема и отбора в учреждение. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 9 настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Организация образовательного процесса | Образовательный процесс в учреждении осуществляется в соответствии с Уставом |
| Начало занятий | Занятия в учреждении начинаются не ранее 8 часов утра |
| Продолжительность занятий | Продолжительность занятий определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |
| Питьевой режим | В учреждении организован питьевой режим для детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | В учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации специалистов учреждения |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в здание размещается следующая информация:- наименование учреждения;-о том, что ведётся круглосуточное видеонаблюдение;- график работы учреждения. |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:- копия устава и других учредительных документов учреждения;- об условиях приема и обучения в образовательном учреждении;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- об условиях организации образовательного процесса;- номера телефонов учреждения;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:- наименование учреждения;-административный и педагогический состав;- адрес, номера телефонов и местоположение Учреждение на карте;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- об условиях организации образовательного процесса;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Консультации по телефону и при личном обращении | В случае обращения потенциального потребителя в образовательное учреждение в рабочее время сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге.Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут.При отсутствии у сотрудника учреждения возможности самостоятельно предоставить необходимую информацию, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику либо должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | На сайте учреждения есть возможность участия в анкетировании посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг.В учреждении есть Книга отзывов и предложений.Администрация Учреждения вправе проводить анкетирование среди родителей (законных представителей) обучающихся на предмет удовлетворенности оказанной муниципальной услугой. |

ПРИЛОЖЕНИ № 4

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Хоровое пение» (очная форма)»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. обеспечение прав каждого человека на образование;
2. формирование и развитие творческих способностей обучающихся;
3. выявление музыкально-одарённых детей и создание необходимых условий для их профессионального самоопределения;
4. интеллектуальное, нравственное и культурное развитие человека, организация свободного времени, содержательного досуга обучающихся;
5. социализация и адаптация детей к жизни в обществе.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные.

3. Показатели, характеризующие качество оказываемой

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, процентов | Вд - количество детей, осваивающие дополнительные образовательные программы, человек;Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания  |
| Доля детей, ставших победителями и призерами региональных, всероссийских и международных мероприятий, процентов | В - количество детей, ставших победителями и призерами региональных, всероссийских и международных мероприятий, человек;Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01 октября 2018 года № 1685 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Хоровое пение» и сроку обучения по этой программе».

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. реализация дополнительной общеобразовательной предпрофессиональной программы в области музыкального искусства в соответствии с Федеральными государственными требованиями:
* *Хоровое пение - 8 лет;*
1. создание на базе учреждения учебных творческих коллективов (оркестры и инструментальные ансамбли, хоровые и вокальные коллективы);
2. концертная деятельность преподавателей и учащихся;
3. организация и проведение конкурсов, мастер-классов, открытых уроков, выставок, фестивалей, олимпиад, концертов, творческих вечеров.
4. разработка программно-методического обеспечения реализации дополнительных общеобразовательных программ в области искусств;
5. просветительская деятельность, пропаганда художественной и музыкальной культуры.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.Здание подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения и водоотведения. |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ включает:- помещения для организации учебного процесса;- концертный зал;- учебно-вспомогательные помещения;- административно-управленческие помещения;- гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;- санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Оборудование и средства обучения | Учреждение оборудовано:- учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся;- музыкальными инструментами и звуковым оборудованием;- другими материально-техническими средствами, необходимыми для оказания муниципальной услуги.Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 - 20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении имеется компьютерное оборудование для обеспечения образовательного процесса.Рабочие места для работников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Учредительные и разрешительные документы | Устав учреждения соответствует законодательству.Учреждение имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности. |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.Уборка помещений учреждения производится ежедневно |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано тревожной сигнализацией, камерами наружного и внутреннего наблюдения.Здание охраняется службой вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения. |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия приема в учреждение | Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с:- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;- Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Снежинского городского округа;- Внутренними локальными актами учреждения. |
| Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | На официальном сайте Учреждения и в здании учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:- о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением, о вакантных местах для обучения;- о сроках подачи документов и порядке зачисления, приема и отбора в учреждение. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 9 настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Организация образовательного процесса | Образовательный процесс в учреждении осуществляется в соответствии с Уставом |
| Начало занятий | Занятия в учреждении начинаются не ранее 8 часов утра |
| Продолжительность занятий | Продолжительность занятий определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |
| Питьевой режим | В учреждении организован питьевой режим для детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | В учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации специалистов учреждения |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в здание размещается следующая информация:- наименование учреждения;-о том, что ведётся круглосуточное видеонаблюдение;- график работы учреждения. |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:- копия устава и других учредительных документов учреждения;- об условиях приема и обучения в образовательном учреждении;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- об условиях организации образовательного процесса;- номера телефонов учреждения;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:- наименование учреждения;-административный и педагогический состав;- адрес, номера телефонов и местоположение Учреждение на карте;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- об условиях организации образовательного процесса;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Консультации по телефону и при личном обращении | В случае обращения потенциального потребителя в образовательное учреждение в рабочее время сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге.Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут.При отсутствии у сотрудника учреждения возможности самостоятельно предоставить необходимую информацию, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику либо должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | На сайте учреждения есть возможность участия в анкетировании посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг.В учреждении есть Книга отзывов и предложений.Администрация Учреждения вправе проводить анкетирование среди родителей (законных представителей) обучающихся на предмет удовлетворенности оказанной муниципальной услугой. |

ПРИЛОЖЕНИ № 5

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Народные инструменты» (очная форма)»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. обеспечение прав каждого человека на образование;
2. формирование и развитие творческих способностей обучающихся;
3. выявление музыкально-одарённых детей и создание необходимых условий для их профессионального самоопределения;
4. интеллектуальное, нравственное и культурное развитие человека, организация свободного времени, содержательного досуга обучающихся;
5. социализация и адаптация детей к жизни в обществе.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные.

3. Показатели, характеризующие качество оказываемой

муниципальной услуги (выполняемой работы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, процентов | Вд - количество детей, осваивающие дополнительные образовательные программы, человек;Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, процентов | В - количество детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, человек;Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 года № 162 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Народные инструменты» и сроку обучения по этой программе».

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области музыкального искусства в соответствии с Федеральными государственными требованиями:
* *народные инструменты - 8 лет с дополнительным годом обучения (9 класс);*
* *народные инструменты - 5 лет с дополнительным годом обучения (6 класс);*
1. создание на базе учреждения учебных творческих коллективов (оркестры и инструментальные ансамбли, хоровые и вокальные коллективы);
2. концертная деятельность преподавателей и учащихся;
3. организация и проведение конкурсов, мастер-классов, открытых уроков, выставок, фестивалей, олимпиад, концертов, творческих вечеров;
4. разработка программно-методического обеспечения реализации дополнительных общеобразовательных программ в области искусств;
5. просветительская деятельность, пропаганда художественной

и музыкальной культуры.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.Здание подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения и водоотведения. |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ включает:- помещения для организации учебного процесса;- концертный зал;- учебно-вспомогательные помещения;- административно-управленческие помещения;- гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;- санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Оборудование и средства обучения | Учреждение оборудовано:- учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся;- музыкальными инструментами и звуковым оборудованием;- другими материально-техническими средствами, необходимыми для оказания муниципальной услуги.Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 - 20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении имеется компьютерное оборудование для обеспечения образовательного процесса.Рабочие места для работников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Учредительные и разрешительные документы | Устав учреждения соответствует законодательству.Учреждение имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности. |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.Уборка помещений учреждения производится ежедневно |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано тревожной сигнализацией, камерами наружного и внутреннего наблюдения.Здание охраняется службой вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения. |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия приема в учреждение | Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с:- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;- Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Снежинского городского округа;- Внутренними локальными актами учреждения. |
| Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | На официальном сайте Учреждения и в здании учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:- о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением, о вакантных местах для обучения;- о сроках подачи документов и порядке зачисления, приема и отбора в учреждение. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 9 настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Организация образовательного процесса | Образовательный процесс в учреждении осуществляется в соответствии с Уставом |
| Начало занятий | Занятия в учреждении начинаются не ранее 8 часов утра |
| Продолжительность занятий | Продолжительность занятий определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |
| Питьевой режим | В учреждении организован питьевой режим для детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | В учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации специалистов учреждения |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в здание размещается следующая информация:- наименование учреждения;-о том, что ведётся круглосуточное видеонаблюдение;- график работы учреждения. |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:- копия устава и других учредительных документов учреждения;- об условиях приема и обучения в образовательном учреждении;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- об условиях организации образовательного процесса;- номера телефонов учреждения;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:- наименование учреждения;-административный и педагогический состав;- адрес, номера телефонов и местоположение Учреждение на карте;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- об условиях организации образовательного процесса;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Консультации по телефону и при личном обращении | В случае обращения потенциального потребителя в образовательное учреждение в рабочее время сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге.Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут.При отсутствии у сотрудника учреждения возможности самостоятельно предоставить необходимую информацию, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику либо должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | На сайте учреждения есть возможность участия в анкетировании посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг.В учреждении есть Книга отзывов и предложений.Администрация Учреждения вправе проводить анкетирование среди родителей (законных представителей) обучающихся на предмет удовлетворенности оказанной муниципальной услугой. |

ПРИЛОЖЕНИ № 6

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Духовые и ударные инструменты» (очная форма)»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. обеспечение прав каждого человека на образование;
2. формирование и развитие творческих способностей обучающихся;
3. выявление музыкально-одарённых детей и создание необходимых условий для их профессионального самоопределения;
4. интеллектуальное, нравственное и культурное развитие человека, организация свободного времени, содержательного досуга обучающихся;
5. социализация и адаптация детей к жизни в обществе.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные.

3. Показатели, характеризующие качество оказываемой

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, процентов | Вд - количество детей, осваивающие дополнительные образовательные программы, человек;Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, процентов | В - количество детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, человек;Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания  |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 года № 165 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Духовые и ударные инструменты» и сроку обучения по этой программе».

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области музыкального искусства в соответствии с Федеральными государственными требованиями:
* *духовые и ударные инструменты - 8 лет с дополнительным годом обучения (9 класс);*
* *духовые и ударные инструменты - 5 лет с дополнительным годом обучения (6 класс);*

2) создание на базе учреждения учебных творческих коллективов (оркестры и инструментальные ансамбли, хоровые и вокальные коллективы);

1. концертная деятельность преподавателей и учащихся;
2. организация и проведение конкурсов, мастер-классов, открытых уроков, выставок, фестивалей, олимпиад, концертов, творческих вечеров.
3. разработка программно-методического обеспечения реализации дополнительных общеобразовательных программ в области искусств;
4. просветительская деятельность, пропаганда художественной

и музыкальной культуры.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.Здание подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения и водоотведения. |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ включает:- помещения для организации учебного процесса;- концертный зал;- учебно-вспомогательные помещения;- административно-управленческие помещения;- гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;- санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Оборудование и средства обучения | Учреждение оборудовано:- учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся;- музыкальными инструментами и звуковым оборудованием;- другими материально-техническими средствами, необходимыми для оказания муниципальной услуги.Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 - 20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении имеется компьютерное оборудование для обеспечения образовательного процесса.Рабочие места для работников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Учредительные и разрешительные документы | Устав учреждения соответствует законодательству.Учреждение имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности. |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.Уборка помещений учреждения производится ежедневно |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано тревожной сигнализацией, камерами наружного и внутреннего наблюдения.Здание охраняется службой вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения. |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия приема в учреждение | Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с:- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;- Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Снежинского городского округа;- Внутренними локальными актами учреждения. |
| Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | На официальном сайте Учреждения и в здании учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:- о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением, о вакантных местах для обучения;- о сроках подачи документов и порядке зачисления, приема и отбора в учреждение. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 9 настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Организация образовательного процесса | Образовательный процесс в учреждении осуществляется в соответствии с Уставом |
| Начало занятий | Занятия в учреждении начинаются не ранее 8 часов утра |
| Продолжительность занятий | Продолжительность занятий определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |
| Питьевой режим | В учреждении организован питьевой режим для детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | В учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации специалистов учреждения |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в здание размещается следующая информация:- наименование учреждения;-о том, что ведётся круглосуточное видеонаблюдение;- график работы учреждения. |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:- копия устава и других учредительных документов учреждения;- об условиях приема и обучения в образовательном учреждении;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- об условиях организации образовательного процесса;- номера телефонов учреждения;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:- наименование учреждения;-административный и педагогический состав;- адрес, номера телефонов и местоположение Учреждение на карте;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- об условиях организации образовательного процесса;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Консультации по телефону и при личном обращении | В случае обращения потенциального потребителя в образовательное учреждение в рабочее время сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге.Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут.При отсутствии у сотрудника учреждения возможности самостоятельно предоставить необходимую информацию, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику либо должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | На сайте учреждения есть возможность участия в анкетировании посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг.В учреждении есть Книга отзывов и предложений.Администрация Учреждения вправе проводить анкетирование среди родителей (законных представителей) обучающихся на предмет удовлетворенности оказанной муниципальной услугой. |

ПРИЛОЖЕНИ № 7

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Живопись» (очная форма)»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. обеспечение прав каждого человека на образование;
2. формирование и развитие творческих способностей обучающихся;
3. выявление музыкально-одарённых детей и создание необходимых условий для их профессионального самоопределения;
4. интеллектуальное, нравственное и культурное развитие человека, организация свободного времени, содержательного досуга обучающихся;
5. социализация и адаптация детей к жизни в обществе.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные.

3. Показатели, характеризующие качество оказываемой

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, процентов | Вд - количество детей, осваивающие дополнительные образовательные программы, человек;Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, процентов | В - количество детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, человек;Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания  |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 года № 156 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Живопись» и сроку обучения по этой программе».

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств в соответствии с Федеральными государственными требованиями:
* *живопись- 5 лет*
1. выставочная деятельность преподавателей и учащихся;
2. организация и проведение конкурсов, мастер-классов, открытых уроков, выставок, фестивалей, олимпиад, творческих вечеров.
3. разработка программно-методического обеспечения реализации дополнительных общеобразовательных программ в области искусств;
4. просветительская деятельность, пропаганда художественной культуры.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.Здание подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения и водоотведения. |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных предпрофессиональных программ включает:- помещения для организации учебного процесса;- выставочный зал;- учебно-вспомогательные помещения;- административно-управленческие помещения;- гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;- санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Оборудование и средства обучения | Учреждение оборудовано:- учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся;- другими материально-техническими средствами, необходимыми для оказания муниципальной услуги.Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 - 20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении имеется компьютерное оборудование для обеспечения образовательного процесса.Рабочие места для работников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Учредительные и разрешительные документы | Устав учреждения соответствует законодательству.Учреждение имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности. |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.Уборка помещений учреждения производится ежедневно |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано тревожной сигнализацией, камерами наружного и внутреннего наблюдения.Здание охраняется службой вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения. |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия приема в учреждение | Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с:- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;- Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Снежинского городского округа;- Внутренними локальными актами учреждения. |
| Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | На официальном сайте Учреждения и в здании учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:- о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением, о вакантных местах для обучения;- о сроках подачи документов и порядке зачисления, приема и отбора в учреждение. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 9 настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Организация образовательного процесса | Образовательный процесс в учреждении осуществляется в соответствии с Уставом |
| Начало занятий | Занятия в учреждении начинаются не ранее 8 часов утра |
| Продолжительность занятий | Продолжительность занятий определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |
| Питьевой режим | В учреждении организован питьевой режим для детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | В учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации специалистов учреждения |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в здание размещается следующая информация:- наименование учреждения;-о том, что ведётся круглосуточное видеонаблюдение;- график работы учреждения. |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:- копия устава и других учредительных документов учреждения;- об условиях приема и обучения в образовательном учреждении;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- об условиях организации образовательного процесса;- номера телефонов учреждения;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:- наименование учреждения;-административный и педагогический состав;- адрес, номера телефонов и местоположение Учреждение на карте;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- об условиях организации образовательного процесса;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Консультации по телефону и при личном обращении | В случае обращения потенциального потребителя в образовательное учреждение в рабочее время сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге.Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут.При отсутствии у сотрудника учреждения возможности самостоятельно предоставить необходимую информацию, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику либо должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | На сайте учреждения есть возможность участия в анкетировании посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг.В учреждении есть Книга отзывов и предложений.Администрация Учреждения вправе проводить анкетирование среди родителей (законных представителей) обучающихся на предмет удовлетворенности оказанной муниципальной услугой. |

ПРИЛОЖЕНИ № 8

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

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

1. Цели выполнения муниципальной услуги

1) содействие организации культурного досуга населения, развитию творческой активности населения и самореализации личности;

2) создание условий для занятия населением самодеятельным художественным творчеством на непрофессиональной основе;

3) сохранение, возрождение и развитие народных художественных промыслов;

4) приобщение населения к национальным традициям и обычаям.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица, юридические лица.

3. Основные показатели, характеризующие качество оказания

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля участников клубных формирований, принявших участие в смотрах, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях, процентов | Упр - число участников клубных формирований, принявших участие в смотрах, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях в отчетном периоде, человек;Уобщ - общее число участников клубных формирований, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Количество участников клубных формирований, занявших призовые места, ставших лауреатами, получивших дипломы на смотрах, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях, человек | Абсолютная величина | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания  |
| Доля обращений потребителей, по которым приняты меры, процентов | Жм - число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым приняты меры, единиц;Ж - общее число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде, единиц | Данные анализа обращений потребителей, поступивших в Управление культуры и моложёной политики или в учреждение в письменном виде, по электронной почте, жалоб в виде записей в книге отзывов и предложений и сведений о принятых по ним мерах |

4. Правовые основы выполнения муниципальной услуги

1) Основы законодательства Российской Федерации о культуре;

2) Федеральный закон "О национально-культурной автономии";

3) Федеральный закон "О народных художественных промыслах";

4) Указ Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года N 808 "Об утверждении Основ государственной культурной политики";

5) постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства".

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1) организация на непрофессиональной основе и обеспечение деятельности оркестров народных инструментов, хоровых, хореографических, театральных, фольклорных и иных коллективов;

2) обеспечение деятельности кружков, клубов, мастерских, студий творческой направленности: театральных, музыкальных, вокальных, художественных, научных, новых технологий и так далее.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.Здание подключено к системам централизованного отопления.Лестницы при входе в здание оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эту работу) |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению населению возможности для занятия творческой деятельностью на непрофессиональной (любительской) основе включает:- помещения для проведения занятий, репетиций, выступлений, хранения реквизита, костюмов, музыкальных инструментов;- актовый зал;- помещения для проведения выставок, семинаров, концертов;- служебные помещения;- гардероб для верхней одежды посетителей;- санузлы, снабженные необходимыми гигиеническими средствами |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 +/- 2 градуса Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | Рабочие места для сотрудников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями) |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.Уборка помещений учреждения производится ежедневно. Перед входом в учреждение имеются урны |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано системами видеонаблюдения. В учреждении организована круглосуточная охрана |
| Пожарная безопасность | Помещения оборудованы автоматической пожарной сигнализацией и оснащены первичными средствами пожаротушения.В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения (за исключением специально отведенных мест для курения) |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги

 для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Режим работы | График (режим) работы учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка учреждения с учетом специфики оказания муниципальных услуг и типа учреждения. Обеспечивается работа учреждения в течение не менее чем 6 дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье. В вечернее время учреждение работает не менее чем до 18 часов |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями [п. 11](#Par14704) настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

Особые требования к организации работы муниципального учреждения, осуществляющего оказание муниципальной услуги, не установлены.

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ |
| Образовательный уровень специалистов | Не менее 50 процентов от общего числа специалистов учреждения должны иметь высшее или среднее специальное профильное образование |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года специалисты учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в учреждение размещается следующая информация:- наименование учреждения;- режим работы учреждения |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:- о проводимых и планируемых выставках, фестивалях, конкурсах, семинарах и иных мероприятиях;- календарный план мероприятий;- контактная информация;- перечень оказываемых (выполняемых) учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуги (работы));- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:- наименование учреждения;- адрес и номера телефонов учреждения;- режим работы учреждения;- проводимые мероприятия;- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг |
| Обращения граждан в электронной форме | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте |
| Опросы и письменные обращения потребителей муниципальной услуги, размещаемые на Интернет-сайте учреждения | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на Интернет-сайт.На Интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве выполнения работ их потребителями |

ПРИЛОЖЕНИ № 9

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)»**

1. Цели выполнения муниципальной услуги

Публичное представление и популяризация культурно-исторического наследия через показ музейных предметов и музейных коллекций на выставках и экспозициях.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица.

3. Основные показатели, характеризующие качество оказания

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Увеличение числа посетителей экспозиций (выставок) в стационарных условиях, процентов | ЧпВ - число посетителей выставок в отчетном году;ЧпВср. - среднее число посетителей выставок за три года, | Форма федерального государственного статистического наблюдения N 8-НК "Сведения о деятельности музея" |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1) Основы законодательства Российской Федерации о культуре;

2) Федеральный закон "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

3) Указ Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года N 808 "Об утверждении основ государственной культурной политики";

4) постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года N 179 "Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации".

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. Научное проектирование экспозиций (выставок):

1) подготовка научных концепций, сценарных и тематико-экспозиционных планов экспозиций (выставок);

2) подготовка архитектурно-планировочных и дизайнерских проектов экспозиций (выставок);

3) разработка художественно-оформительских проектов экспозиций (выставок);

4) разработка эскизов, инженерная проработка и создание выставочного оборудования;

5) подготовка монтажных листов;

6) создание макетов, диорам, реконструкций.

2. Создание экспозиций (выставок):

1) проведение строительных работ, установка выставочного оборудования;

2) проведение монтажа музейных предметов;

3) подготовка этикетажа, экспликаций, сопроводительных текстов экспозиций (выставок);

4) установка мультимедийного оборудования.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.Состояние здания, в котором располагается учреждение (включая хранилище), не является аварийным.Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления.Лестницы при входе в здание учреждения оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы) |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для выполнения работы по созданию экспозиций (выставок) музеев включает:- экспозиционно-выставочные помещения;- лекционный зал;- помещения для хранения фондов;- служебные помещения;- гардероб для верхней одежды;- санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Температурно-влажностный режим | Экспозиционно-выставочные помещения и помещения для хранения фондов оснащены оборудованием, обеспечивающим поддержание нормативного температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 +/- 2 градуса Цельсия, относительная влажность воздуха - 53 процента) |
| Информатизация и компьютеризация | Рабочие места для сотрудников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.Уборка помещений учреждения производится каждый рабочий день |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано системами видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции. В учреждении организована круглосуточная охрана |
| Пожарная безопасность | Помещения учреждения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения.Из каждого выставочного зала учреждения имеется не менее двух эвакуационных выходов.Разработан план эвакуации экспонатов и других ценностей в случае пожара.При входе в учреждение устроено дежурное помещение пожарной охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений.В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги

 для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Режим работы | Работа учреждения обеспечивается в течение не менее чем 6 дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье. Продолжительность рабочего дня учреждения составляет не менее 8 часов |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями [п. 11](#Par14006) настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего выполнение

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Периодичность обновления постоянных экспозиций | Частичное обновление постоянных экспозиций должно происходить не реже одного раза в два года |
| Соотношение подлинных и копийных экспонатов в составе постоянных экспозиций | Процент подлинных экспонатов в составе постоянных экспозиций музей должен составлять не менее 40%. |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | Штатная и фактическая численность работников учреждения обеспечивает выполнение настоящего стандарта. Сотрудники учреждения, работающие с посетителями, имеют подготовку, необходимую и достаточную для проведения экскурсий по музею |
| Образовательный уровень специалистов | Не менее 70 процентов от общего числа специалистов учреждения имеют высшее образование. |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года специалисты учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая в общественных местах | В общественных местах размещается следующая информация:- наименование учреждения;- адрес, номера телефонов и маршруты проезда к учреждению;- режим работы учреждения;- о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и времени проведения);- о возможностях заказа экскурсий;- адрес сайта музея в сети Интернет |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в учреждение размещается следующая информация:- наименование учреждения;- режим работы учреждения;- о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и периода проведения);- адрес сайта музея в сети Интернет |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация об учреждении:- наименование учреждения;- адрес, номера телефонов и маршруты проезда к учреждению;- режим работы учреждения;- о проводимых и планируемых выставках, лекциях, семинарах (с указанием наименования и периода проведения);- о возможностях заказа экскурсий;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги).Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения о проводимой экспозиции (выставке): мероприятии:- название планируемой экспозиции, выставки;- краткое описание экспозиции, выставки;- анонс выставки (с указанием места, времени, условий посещения);- категории посетителей выставки (возрастная, профессиональная и т.д.);- стоимость посещения выставки;- дополнительные характеристики экспозиции, выставки, важные для потенциальных участников (посетителей).Информация должна быть размещена (обновлена) в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Книга почетных посетителей | В учреждении в удобном для обозрения месте располагается книга почетных посетителей, куда посетителям по их желанию предоставляется возможность внести запись |
| Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Обращения граждан в электронной форме | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте |
| Опросы потребителей муниципальной услуг | В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг |
| Опросы и письменные обращения потребителей муниципальной услуги, размещаемые на Интернет-сайте учреждения | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на Интернет-сайт.На Интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями |

ПРИЛОЖЕНИ № 10

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

Муниципальная услуга оказывается в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры.

2. Получатели муниципальной услуги

Физические лица, юридические лица.

3. Основные показатели, характеризующие качество оказания

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля удовлетворенных запросов пользователей на справочно-информационное обслуживание, процентов | Зуд - число удовлетворенных запросов пользователей на справочно-информационное обслуживание в отчетном периоде, единиц;З - общее число запросов пользователей на справочно-информационное обслуживание в отчетном периоде, единиц | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Коэффициент активности пользования библиотекой, единиц | П - число посещений библиотеки в отчетном году, единиц;А - число пользователей библиотеки в отчетном году, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1) Конституция Российской Федерации;

2) Основы законодательства Российской Федерации о культуре;

3) Федеральный закон "Об обязательном экземпляре документов";

4) Федеральный закон "О библиотечном деле";

5) Федеральный закон "О противодействии экстремистской деятельности";

6) Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

7) Федеральный закон "О персональных данных";

8) Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей";

9) Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

10) Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

11) Федеральный закон "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";

12) постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";

13) Правила противопожарного режима в Российской Федерации (постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года N 390);

14) приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 года N 19 "Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук";

15) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 года N 1077 "Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда";

16) Закон Челябинской области от 30 ноября 2004 года N 324-ЗО "О библиотечном деле в Челябинской области".

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1) регистрация пользователей библиотеки;

2) предоставление потребителям муниципальной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

3) оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретных документов и других источников информации;

4) предоставление во временное пользование любых видов документов из библиотечного фонда в соответствии с правилами пользования библиотекой с учетом требований действующего законодательства;

5) предоставление во временное пользование для работы в читальном зале документов или их копий, полученные по межбиблиотечному абонементу из других библиотек по предварительному заказу/заявке пользователя;

6) организация и проведение мероприятий различного формата: мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок, конкурсов, фестивалей, акций, конференций и др.); информационно-просветительских мероприятий (тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок); культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги;

7) подготовка и выпуск информационных, библиографических, справочных и иных изданий по профилю деятельности библиотеки.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.Состояние здания, в котором располагается учреждение (включая книгохранилище), не является аварийным.Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления и канализации.Лестницы при входе в здание учреждения оборудованы пандусами и поручнями для доступа инвалидов |
| Состав помещений учреждения | В состав помещений учреждения входят:- зона регистрации пользователей;- зона каталогов;- читательские зоны для обслуживания пользователей, в том числе оборудованные автоматизированными рабочими местами;- помещение для работы с аудиовизуальными средствами;- рекреационные зоны;- зоны для проведения массовых мероприятий, в том числе мероприятий в режиме on-line;- служебно-производственные зоны;- помещение для хранения библиотечных фондов;- санитарно-бытовые зоны (гардероб для посетителей;санузел для посетителей) |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оборудовано системами теплоснабжения и кондиционирования помещений, обеспечивающими в зале для обслуживания читателей на абонементе, читальном зале, помещении для работы с аудиовизуальными средствами, лекционном зале температуру воздуха 18 - 20 градусов Цельсия; в книгохранилище - температуру воздуха 18 + 2 градуса Цельсия, относительную влажность воздуха - 53 - 55 процентов |
| Оборудование читального зала | Читальный зал оборудован:- рабочими местами для посетителей (исправные стул, стол, настольная лампа при недостаточности освещения);- техническими средствами для работы с электронными и аудиовизуальными документами |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении оборудованы автоматизированные рабочие места для пользователей и сотрудников с выходом в сеть Интернет.У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |
| Наличие копировально-множительной и иной оргтехники | Для нужд посетителей в учреждении установлена и находится в пригодном для эксплуатации состоянии копировально-множительная техника, сканеры |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.Уборка помещений учреждения, доступных для посетителей, производится каждый рабочий день, в том числе санузлов - по мере загрязнения |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано системой видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции.В учреждении организована круглосуточная охрана |
| Пожарная безопасность | Помещения учреждения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения.Из помещений учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Режим работы | Не менее 6 дней в неделю в течение не менее 8 часов обеспечивается работа для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов и гардероба для посетителей.Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время |
| Форматы предоставляемых документов | Учреждение предоставляет потребителям доступ к документам в разных форматах: книги, периодика, аудио- и видеодокументы, электронные документы, CD-ROM, базы данных, в том числе базы данных информационно-телекоммуникационной сети общего пользования, и документы других форматов |
| Обслуживание особых категорий потребителей | Пользователям с ограниченными возможностями по зрению документы предоставляются на специальных носителях информации: издания, изготовленные рельефно-точечным способом по системе Брайля, рельефно-графические издания, "говорящие книги", крупношрифтовые издания для слабовидящих, электронные издания для слепых (адаптированные изданиях для чтения людьми с нарушенным зрением при помощи брайлевского дисплея и синтезатора речи).Представители национальных меньшинств имеют право на получение документов на родном языке. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями [п. 11](#Par6816) настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципальной

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

Особые требования к организации работы муниципального учреждения, осуществляющего оказание муниципальной услуги, не установлены.

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | Учреждение комплектуется необходимым количеством работников в соответствии с утвержденным штатным расписанием.Библиотеки, обслуживающие детей, молодежь, слепых и слабовидящих, имеют в штате специалистов, обладающих специальными знаниями для работы с указанными категориями граждан.Для работников каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права |
| Образовательный уровень специалистов | Специалисты учреждения имеют высшее или среднее профессиональное образование, отвечающее требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей работников учреждения |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Каждый работник учреждения не реже одного раза в пять лет должен проходить повышение квалификации по любой из установленных форм |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая на информационных стендах в учреждении | На информационных стендах в учреждении размещается следующая информация:- режим работы учреждения;- правила пользования библиотекой;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- проводимые мероприятия |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:- местонахождение и режим работы учреждения;- контактные телефоны;- правила пользования библиотекой;- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- проводимые мероприятия;- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;- заказ по системе межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов |
| Консультации по телефону и при личном обращении | Проводится устное информирование обратившихся в учреждение граждан о порядке записи в библиотеку, режиме работы, правилах пользования библиотекой, оказываемых услугах.В случае обращения по телефону граждане могут получить информацию о:- местонахождении и режиме работы учреждения;- контактных телефонах;- перечне оказываемых учреждением услуг;- наличии в библиотечном фонде конкретного документа |
| Различные формы рекламы | Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до потребителя доводится следующая информация:- об учреждении, его фондах, ресурсах;- об услугах учреждения;- контактная информация;- режим работы учреждения;- о проводимых мероприятиях |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию.Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Обращения граждан в электронной форме | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте, и подготовка ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг |

ПРИЛОЖЕНИ № 11

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Организация отдыха детей и молодежи (в каникулярное время с дневным пребыванием)»**

### 1. Цель оказания муниципальной услуги

Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время с дневным пребыванием.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

 Физические лица.

### 3. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единицы измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуги, (%) | Об утверждении региональных стандартов государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Омской области в сфере молодежной политики, физической культуры и спорта (с изменениями на 14 сентября 2018 года)Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг,Од - число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуг,О - общее число опрошенных | Определяется по результатам опросов участников |

### 4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1) [Федеральный закон от 6 октября 1999 года N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901744603);

2) [Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901876063);

3) [Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/902389617).

### 5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1) организация и проведение мероприятий, направленных на отдых, оздоровление и развитие детей, в т.ч.:

а) размещение и питание детей в лагере дневного пребывания детей (ЛДПД);

б) обеспечение безопасных условий жизнедеятельности детей;

в) оказание медицинской помощи детям в период их пребывания в ЛДПД;

г) развитие физической культуры и спорта детей;

д) развитие творческого потенциала и всестороннее развитие способностей у детей;

е) осуществление культурно-досуговой деятельности, обеспечивающей рациональное использование свободного времени детей;

2) формирование отчетности.

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметры | Значения, иная характеристика |
| Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга | Помещение соответствует комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы специалистов учреждения |
| Помещение для работы с населением | Помещение, рассчитанное для размещения свыше десяти человек |

### 7. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметры | Значения, иная характеристика |
| Санитарное состояние | Состояние помещений учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам |
| Техническая безопасность | Требования, а также правила и инструкции по охране труда |
| Общественная безопасность | В здании учреждения организован пропускной режим посещения (вахта)  |
| Пожарная безопасность | Помещения учреждения оснащены первичными средствами пожаротушения |

### 8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Режим работы | График (режим) работы устанавливается в соответствии с требованиями [Трудового кодекса](http://docs.cntd.ru/document/901807664) и правилами внутреннего трудового распорядка учреждения |
| Информация о работе учреждения | Размещается в соответствии с требованиями раздела 11 настоящего стандарта |

### 9. Особые требования к организации работы муниципального учреждения

Особые требования к организации работы муниципального учреждения, оказывающего муниципальнуюуслугу, не установлены.

### 10. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ. Предусмотрено заключение гражданско-правовых договоров с соответствующими специалистами на выполнение работ в лагере.  |
| Образовательный уровень | Сотрудники учреждения имеют образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладают опытом и знаниями, соответствующими возложенным на них обязанностям и обеспечивающим надлежащее качество оказания муниципальной услуги |

### 11. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика |
| Информация в здании учреждения | На этаже расположены таблички с наименованием учреждения |
| Информация на сайте | Информация об учреждении размещается на сайте учреждения, наличие почтового адреса учреждения в сети Интернет |

### 12. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | В учреждении организуются анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью оказываемых учреждением услуг |

ПРИЛОЖЕНИ № 12

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Деятельность парков культуры и отдыха и тематических парков»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. Формирование благоприятных условий для наиболее полного удовлетворения духовных и эстетических запросов населения, культурного досуга и отдыха, укрепления здоровья жителей города Снежинска, развития их социальной и творческой инициативы;
2. Обустройство городской парковой зоны в установленных границы с целью поддержания психологически и экологически комфортного пространств для жителей города Снежинска.

2. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания

муниципальной услуги

Муниципальная услуга оказывается безвозмездно и на платной основе.

1. Получатели муниципальной услуги

Физические лица.

4. Основные показатели, характеризующие качество оказания

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Динамика числа посетителей в сравнении с предыдущим отчетным периодом (темп роста) | $$\frac{П\_{отч}}{П\_{пр}}×100\%, где$$Потч - число посетителей в отчетном периоде, человек;Ппр - число посетителей в предыдущем отчетном периоде, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |

5. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1) Конституция Российской Федерации;

2) Основы законодательства Российской Федерации о культуре;

3) постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";

4) Правила противопожарного режима в Российской Федерации (постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года N 390).

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. обеспечение деятельности парков с аттракционами;
2. организация отдыха и развлечений;
3. проведение массовых мероприятий на территории Парка культуры и отдыха;
4. организация катка;
5. организация проката театральной и карнавальной одежды;
6. организация проката спортивного и туристического инвентаря;
7. организация работы лодочной станции.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия размещения учреждения | Учреждение должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности |
| Планировочная организация Парка и набор парковых объектов | Должны способствовать удовлетворению потребностей в различных видах отдыха:- спокойный отдых в зеленой прогулочной зоне тихого отдыха;- активный отдых в спортивно-оздоровительной зоне (зимой – ~~на~~ горках, катке, летом – лодочная станция, пляжная волейбольная площадка);- круглогодичные тренажеры;- отдых с детьми на детских площадках в зоне отдыха;- организация оздоровительных прогулок с различной степенью нагрузки (прогулочная зона);- организация молодёжного и развлекательного отдыха (зона массовых мероприятий, спортивно-оздоровительная, прогулочная зона, зона аттракционов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников с выходом в сеть Интернет.У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.Уборка помещений учреждения, доступных для посетителей, производится каждый рабочий день, в том числе санузлов - по мере загрязнения |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано системой видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции.В учреждении организована круглосуточная охрана |
| Пожарная безопасность | Помещения учреждения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения.Из помещений учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Режим работы | Допускается работа в праздничные и выходные дни. Информация о режиме работы Парка культуры и отдыха должна быть доступна населению. |
| Обслуживание особых категорий потребителей | - инвалиды;- дети-сироты;- члены многодетных семей.Предоставление услуги отдельным категориям потребителей регламентируется локальным внутренним актом организации – Положением о льготном посещении Парка культуры и отдыха.Инвалиды, члены многодетных семей могут получить услугу бесплатно. Для получения услуги им необходимо:- лично прийти в Парк культуры и отдыха, организующего культурно-досуговое мероприятие;- предъявить документ установленной формы (удостоверение).Дети-сироты могут получить услугу по предварительной заявке (письму) из учреждения (центр реабилитации, детский дом), Управления социальной защиты населения.  |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями [п. 1](#Par6816)0 настоящего стандарта |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | Парк культуры и отдыха должен располагать необходимым числом работников, обеспечивающим надлежащее предоставление Услуги.Руководитель Парка культуры и отдыха самостоятельно определяет количество необходимых специалистов, исходя из характера и объема работ в пределах планового фонда оплаты труда (составляет штатное расписание).Для работников каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуги работники Парка должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение. |
| Образовательный уровень специалистов | Специалисты учреждения имеют высшее или среднее профессиональное образование, отвечающее требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей работников учреждения |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Каждый работник учреждения не реже одного раза в три года должен проходить повышение квалификации по любой из установленных форм |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

Парк культуры и отдыха обязан довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

Парк культуры и отдыха обязан информировать потребителей Услуги о проводимых культурно-досуговых мероприятиях, организуемых на базе Парка посредством:

- опубликования информации о Парке культуры и отдыха на официальном сайте органа местного самоуправления;

- информационных стендах, размещаемых в Парке;

- тематических публикаций, радио- и телепередач;

- интернет-сайта.

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая на информационных стендах в учреждении | На информационных стендах в учреждении размещается следующая информация:- сведения о бесплатных мероприятиях, проводимых в рамках Плана культурно-досуговых мероприятий и прейскурант платных услуг;- требования к потребителю;- правила посещения парка;- правила посещения аттракционов; - порядок работы с обращениями и жалобами граждан;- настоящий стандарт. |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:- местонахождение и режим работы учреждения;- контактные телефоны;- правила посещения парка;- правила посещения аттракционов - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);- проводимые мероприятия; |
| Консультации по телефону и при личном обращении | Проводится устное информирование обратившихся в учреждение граждан о режиме работы, оказываемых услугах.В случае обращения по телефону граждане могут получить информацию о:- местонахождении и режиме работы учреждения;- контактных телефонах;- перечне оказываемых учреждением услуг. |
| Различные формы рекламы | Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до потребителя доводится следующая информация:- об учреждении;- об услугах учреждения;- контактная информация;- режим работы учреждения;- о проводимых мероприятиях |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию.Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Обращения граждан в электронной форме | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте, и подготовка ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг |