ПОСТАНОВЛЕНИЕ

МЭРИИ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ

13.08.2010      № 3275

Об утверждении стандартов качества

муниципальных услуг в сфере культуры

В целях реализации Программы реформирования муниципальных финансов города Ярославля на 2008-2010 годы, утвержденной решением муниципалитета города Ярославля от 05.12.2008 № 25, в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля»

МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить:

1.1.Стандарт качества муниципальной услуги «Обеспечение доступа к музейным коллекциям (фондам)» (приложение 1).

1.2.Стандарт качества муниципальной услуги «Информационно-библиотечное обслуживание населения» (приложение 2).

1.3.Стандарт качества муниципальной услуги «Обеспечение доступа к  коллекциям животных (фондам)» (приложение 3).

1.4.Стандарт качества муниципальной услуги «Организация кинопоказа и кинолекториев на базе культурно - досуговых учреждений» (приложение 4).

1.5.Стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований, любительских объединений по различным направлениям (на базе культурно - досуговых учреждений)» (приложение 5).

1.6.Стандарт качества муниципальной услуги «Организация и  проведение культурно-массовых мероприятий» (приложение 6).

1.7.Стандарт качества муниципальной услуги «Организация обучения по программам дополнительного образования различной направленности (музыка, хореография, театр, изобразительное и декоративно-прикладное искусство, программы общеэстетического развития)» (приложение 7).

2.Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра города Ярославля по вопросам социальной политики и культуры (Мурашов А.Ю.).

3.Постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

Мэр города Ярославля        В.В. Волончунас

Приложение 4

к постановлению мэрии

от 13.08.2010 № 3275

Стандарт качества муниципальной услуги

«Организация кинопоказа и кинолекториев на базе культурно-досуговых учреждений»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация кинопоказа и кинолекториев на базе культурно-досуговых учреждений» (далее - Стандарт) разработан на основании решения муниципалитета города Ярославля от 05.12.2008 № 25 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Ярославля на 2008-2010 годы»; в соответствии с постановлением мэра от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация кинопоказа и кинолекториев на базе культурно-досуговых учреждений» (далее - Услуга), включенную в Реестр муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля, утвержденный постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2070.

1.3. Услуга оказывается муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее – Организация).

Информация об Организации  размещается на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет.

1.4. Предмет (содержание) Услуги:

- организация кинопоказа и кинолекториев;

- материально-техническое оснащение процесса проведения  кинопоказа и кинолекториев;

- обеспечение персоналом, повышение квалификации персонала;

- текущее содержание культурно-досуговых учреждений, организующих кинопоказ и кинолектории:

обеспечение помещений;

обеспечение текущего содержания помещений;

обеспечение услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения, услугами связи;

обеспечение транспортными услугами;

обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами, не связанными с процессом оказания Услуги;

ремонт основных средств;

обеспечение административно-управленческим и вспомогательным персоналом;

повышение квалификации административно-управленческого персонала.

2. Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральные законы:

от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

от 22.08.96 № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;

- Устав города Ярославля.

3. Потребители Услуги

3.1. Потребителями Услуги является население города Ярославля (далее - потребители).

3.2. Услуга оказывается потребителю независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, религиозной принадлежности.

3.3. Льготные категории потребителей:

- члены многодетных семей;

- дети – сироты;

- ветераны Великой Отечественной войны и труда;

- инвалиды;

- пенсионеры;

- школьники;

- студенты.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее потребителей

4.1. Потребитель имеет право свободного выбора Организации, мероприятия в соответствии со своими интересами и потребностями.

Для получения Услуги потребителю необходимо лично явиться в Организацию.

4.2. Доступ к Услуге осуществляется при наличии билетов, дающих право на вход.

4.3. Организация осуществляет свою работу в соответствии с уставом.

4.4. Режим работы Организации определяется согласно правилам внутреннего распорядка и графиками оказания Услуги.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги

5.1. Оказание Услуги может производиться на платной и бесплатной основе. Стоимость платной Услуги определяется Организацией самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

5.2. Особенности оказания Услуги отдельным категориям потребителей.

Члены многодетных семей, дети – сироты, ветераны Великой Отечественной войны и труда, инвалиды, пенсионеры, школьники, студенты и иные категории, если это предусмотрено локальными актами Организации, имеют право пользования Услугой бесплатно (в соответствии со льготными удостоверениями и справками установленного образца) или по льготным ценам, если это предусмотрено приказом руководителя Организации.

5.3. Для получения Услуги потребителю необходимо совершить следующие действия:

- лично обратиться в Организацию;

- приобрести билет на оказание Услуги (далее - билет);

- предъявить билет при входе сотруднику Организации.

5.4. В случае оказания Услуги коллективным пользователям основанием для оказания Услуги является договор о безвозмездном/возмездном оказании Услуги. Оказание Услуги производится при наличии у потребителя билета, пригласительного билета.

6. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги

6.1. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

-  нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

-  нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);

- обращение за получением Услуги в дни и часы, в которые Организация закрыта для посещения;

- непредъявление билета;

- отсутствие в продаже билетов на требуемую дату и время.

6.2. Основаниями для приостановления оказания Услуги являются:

- частичное или полное невыполнение условий договора;

- внезапно возникшая аварийная ситуация в Организации.

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

7. Требования к срокам оказания Услуги

Организация обязана соблюдать сроки оказания Услуги, установленные режимом работы Организации, и своевременно информировать потребителей об оказании Услуги.

8. Требования к Организации

8.1. Оказание Услуги производится в специально предназначенных помещениях с учетом территориальной доступности для потребителей, в том числе транспортной и пешеходной.

8.2. Организация должна иметь в своем распоряжении специализированную технику, оборудование, отвечающее требованиям технических условий, в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и оказания Услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

8.3. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать установленных инструкциями по его эксплуатации.

8.4. Помещения Организации должны быть обеспечены первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 1 ноября 1994 года № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации».

8.5. Требования к помещениям и содержанию помещений Организации должны соответствовать санитарным и строительным нормам и правилам.

8.6. Организация должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, обеспечивающим оказание Услуги в необходимом объеме.

Специалисты Организации должны иметь соответствующее образование, квалификацию.

9. Требования к информационному обеспечению потребителей

9.1. Информация о деятельности Организации, порядке и правилах оказания Услуги должна быть доступна потребителю.

9.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

9.3. Организация обязана довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

9.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

-  публикации Стандарта в средствах массовой информации;

- размещения информации об оказываемой Услуге на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет;

- информационных стендов (уголков потребителей), размещаемых в Организации.

Также информационное сопровождение обеспечивается за счет тематических публикаций и телепередач. Оповещение (анонс) о планируемых мероприятиях осуществляется путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена заранее.

В Организации должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об Услугах, оказываемых на бесплатной и платной основе, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает качественное выполнение Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант цен, Стандарт.

9.5. Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах оказания Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

10. Требования к результату оказания Услуги

10.1. Качественное оказание Услуги должно обеспечивать условия для повышения культурного уровня населения, развития духовного и творческого потенциала потребителей, воспитания подрастающего поколения на идеалах добра и созидания.

10.2. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пп | Основные показатели оценки качества  оказания Услуги | Значение показателя, единица    измерения |
| 1. | Количество жалоб потребителей | не более 1 (в квартал) |
| 2. | Количество кинопоказов (киносеансы и киномероприятия)  -для кинозалов,  -для  культурно - досуговых учреждений, осуществляющих кинопоказ | не менее 300 (в квартал)  не менее 10 (в год) |
| 3. | Образовательный уровень специалистов Организации: должны иметь высшее или среднее специальное образование | не менее 60 % от общего числа сотрудников |
| 4. | Доля российских фильмов в общем количестве киносеансов | не менее 25% |
| 5. | Количество благотворительных кинопоказов               (киносеансы и киномероприятия) | не менее 5 в год |
| 6. | Уровень обеспеченности необходимым оборудованием | не менее 90 % |

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб

на несоответствующее оказание Услуги

12.1. В случае  ненадлежащего оказания Услуги потребитель вправе высказать свои претензии руководству Организации и/или в управление культуры мэрии города Ярославля в устной, письменной форме либо по телефону. Сведения об управлении культуры мэрии города Ярославля, контактная информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдаётся по первому требованию потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены в устной форме представителем Организации по первому требованию потребителя.

12.2. Потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) сотрудников Организации путем обращения:

- к руководителю Организации;

- в управление культуры мэрии города Ярославля.

12.3. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги

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

13.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания Услуги);

- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

- итоговый контроль (анализ деятельности Организации по итогам года).

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

13.3. Управление культуры мэрии города Ярославля (начальник управления, заместитель начальника управления, специалисты) осуществляет внешний контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту с помощью контрольных мероприятий:

- плановые контрольные мероприятия проводятся  один раз в год в сроки, установленные управлением культуры мэрии города Ярославля, в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, который ежегодно не позднее начала марта утверждается начальником управления культуры мэрии города Ярославля и доводится до исполнителей;

- внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании поступивших обращений потребителей на качество фактически оказываемых Услуг, на основании приказа начальника управления культуры мэрии города Ярославля о проверке исполнителей, действия которых обжалуются.

Продолжительность проведения контрольных мероприятий составляет не более 14 календарных дней.

Должностные лица обязаны представить исполнителю, действия которого обжалуются, приказ о проведении контрольного мероприятия, а также документы, удостоверяющие их личности.

По окончании контрольного мероприятия составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором  должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и   предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

В течение не более 5 дней со дня предоставления должностным лицом акта проведения контрольного мероприятия начальник (заместитель начальника) управления культуры мэрии города Ярославля обязан рассмотреть акт, а также документы и материалы, представленные исполнителем Услуги, и при наличии у исполнителя нарушений Стандарта принять решение о мерах воздействия на исполнителя в соответствии с нормами действующего законодательства.

Приложение 5

к постановлению мэрии

от 13.08.2010 № 3275

Стандарт качества муниципальной услуги

«Организация деятельности клубных формирований, любительских объединений по различным направлениям (на базе культурно-досуговых учреждений)»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований, любительских объединений по различным направлениям (на базе культурно-досуговых учреждений)» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с решением муниципалитета города Ярославля от 05.12.2008 № 25 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Ярославля на 2008-2010 годы», постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2.Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация деятельности клубных формирований, любительских объединений по различным направлениям (на базе культурно-досуговых учреждений)» (далее - Услуга), включенную в Реестр муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля, утвержденный постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2070.

1.3. Услуга оказывается муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее – Организация).

Информация об Организации  размещается на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет.

1.4.  Предмет (содержание) Услуги:

- занятие участников в клубных формированиях, любительских объединениях по различным направлениям;

- материально - техническое оснащение процесса оказания услуги;

- обеспечение персоналом, повышение квалификации персонала;

- текущее содержание  культурно-досуговых учреждений:

обеспечение помещением;

обеспечение текущего содержания помещений;

обеспечение услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения;

обеспечение услугами связи;

обеспечение безопасности;

обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами, не связанными с процессом оказания Услуги;

ремонт основных средств;

обеспечение административно - управленческим и вспомогательным персоналом;

повышение квалификации административно – управленческого персонала.

2. Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.92 № 3612-1;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районах и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;

- Устав города Ярославля.

3. Потребители Услуги

3.1. Потребителями  Услуги является население города Ярославля (далее - потребители).

3.2. Льготные категории потребителей:

- члены многодетных семей;

- дети – сироты;

- инвалиды;

- пенсионеры;

- участники Великой Отечественной войны и труда.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее потребителей

4.1. Стать участником клубных формирований, любительских объединений может каждый житель города независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Потребитель имеет право свободного выбора Организации в соответствии со своими интересами и потребностями.

4.2. Для получения доступа к Услуге потребителю необходимо лично явиться в Организацию.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги

5.1. Оказание Услуги осуществляется на бесплатной и платной основах. Стоимость платных услуг определяется Организацией самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации о культуре.

5.2. Особенности оказания Услуги отдельным категориям потребителей:

- члены многодетных семей; дети – сироты; инвалиды; участники Великой Отечественной войны и иные категории, если это предусмотрено локальными актами Организации, имеют право пользования Услугой бесплатно или по льготным ценам (в соответствии со льготными удостоверениями и справками установленного образца) при условии успешного прохождения собеседования с руководителем того клубного формирования, любительского объединения, которое они намерены посещать (в случае, если требования о прохождении собеседования определены в Организации).

5.3. Для получения доступа к Услуге потребителю необходимо совершить следующие действия:

-ознакомиться с информацией о существующих в данной Организации клубных формированиях, любительских объединениях (режиме их работы);

- лично или в присутствии законного представителя (для несовершеннолетних) обратиться в Организацию по адресам, указанным на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет;

- пройти собеседование с руководителем того клубного формирования, любительского объединения, которое потребитель желает посещать (в случае, если требования о прохождении собеседования определены в Организации);

- в случае успешного прохождения собеседования потребителю необходимо написать заявление о приеме в клубное формирование, любительское объединение, а в случае оказания платной Услуги необходимо заключить договор на оказание Услуги, ознакомиться с расписанием занятий клубного формирования, любительского объединения и регулярно их посещать.

6. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги

6.1. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

- высокая наполняемость требуемой возрастной группы (отсутствие мест);

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

- отсутствие в Организации того клубного формирования, любительского объединения, которое интересует претендента на получение Услуги;

- несоблюдение сроков записи в клубное формирование, любительское объединение (в соответствии с положением о клубном формировании, любительском объединении);

-нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.).

6.2. Основаниями для приостановления оказания Услуги являются:

- частичное или полное невыполнение условий договора;

- внезапно возникшая аварийная ситуация в Организации.

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

7. Требования к срокам оказания Услуги

Организация обязана соблюдать сроки оказания Услуги, установленные режимом работы Организации, и своевременно информировать потребителей об оказании Услуги.

8. Требования к Организации

8.1. Организация должна располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение работников и потребителей в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

8.2. Помещения Организации должны быть обеспечены первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности.

8.3. Организация должна иметь в своем распоряжении оборудование, отвечающее требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающее надлежащее качество оказываемой Услуги. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать установленных инструкциями по его эксплуатации.

При оказании Услуги могут быть использованы:

- музыкальные инструменты (струнные, клавишные, ударные, духовые, электронные инструменты) и аксессуары для инструментов;

- видео- и аудиоаппаратура;

- сценические костюмы и обувь;

- компьютеры и оргтехника;

- хозяйственные товары;

- канцелярские товары;

- мебель.

В зависимости от специфики и направления деятельности клубного формирования, любительского объединения, перечень типовой специализированной техники, оборудования различен.

8.4. Организация должна располагать необходимой штатной численностью специалистов, утвержденной учредителем.

8.5. Персонал Организации должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

8.6.  Все специалисты  Организации должны быть аттестованы в установленном порядке. Аттестация специалистов должна проводиться не реже 1 раза в 3 года.

Руководитель Организации обязан оказывать содействие в функционировании многоуровневой системы повышения квалификации специалистов, способствовать посещению специалистами мастер-классов, круглых столов, семинаров, курсов повышения квалификации и других форм повышения квалификации. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

8.7. Рекомендуемая наполняемость участниками коллективов клубных формирований, любительских объединений, финансируемых из бюджета:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Типы клубных формирований | Группы учреждений по оплате труда | | |
| I. | II. | III. |
| Художественно-творческие | 15-20 | 12-18 | 10-12 |
| Творческо-прикладные | 12-15 | 9-12 | 8-10 |

Занятия во всех  коллективах любительского творчества проводятся систематически не реже двух раз в неделю. Руководители могут собирать свои коллективы на репетиции чаще, например, в период подготовки к концерту, фестивалю, конкурсу, смотру и другим подобным мероприятиям.

9. Требования к информационному обеспечению потребителей

9.1. Организация обязана довести до сведения потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

9.2. Информирование потребителей осуществляется посредством:

- опубликования Стандарта в средствах массовой информации;

- размещения информации об Организации на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет;

- информационных стендов, размещаемых в Организации;

- тематических публикаций, радио- и телепередач.

10. Требования к результату оказания Услуги

10.1. Результат оказания Услуги – проведение занятия в клубном  формировании, любительском объединении. Качественное оказание Услуги должно обеспечивать условия для повышения культурного уровня населения, развития духовного и творческого потенциала потребителей, воспитания подрастающего поколения на идеалах добра и созидания.

Клубное формирование, любительское объединение в рамках своей деятельности:

- организует  систематические  занятия  в  формах  и видах, характерных для данного клубного формирования, любительского объединения (в том числе: репетиция, лекция, урок);

- проводит творческие отчеты о результатах своей деятельности (в том числе: концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер - классы);

- участвует в общих программах и акциях культурно - досугового учреждения;

- использует другие формы творческой работы и участия в культурной и общественной жизни;

- принимает участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п.

10.2. Нормативы результативности деятельности творческих коллективов

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование жанра  творческого коллектива | Показатели результативности |
| Хоровой, вокальный | Концертная программа из 1 отделения;  6 номеров для участия в концертах и представлениях учреждения культуры;  ежегодное обновление  не менее 1/3 части текущего репертуара;  выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал |
| Инструментальный | Концертная программа из 2-х отделений;  8 номеров для участия в концертах и представлениях учреждения культуры;  ежегодное обновление не менее 1/3 части текущего репертуара (половины текущего репертуара);  выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал |
| Хореографический | Концертная программа из 2-х отделений;  6 номеров для участия в концертах и представлениях  учреждения культуры;  ежегодное обновление  1/4 текущего репертуара;  выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал |
| Театральный | 1 многоактный или 2 одноактных спектакля; 2 - 4 номера  (миниатюры) для участия в  концертах и представлениях учреждения культуры;  ежегодное обновление репертуара;  выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал |
| Декоративно-прикладное искусство | 2 выставки в год |

За достигнутые успехи любительскому коллективу может быть присвоено почетное звание «Народный (образцовый) самодеятельный коллектив».

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пп | Основные показатели оценки качества оказания Услуги | Значение показателя,  единица измерения |
| 1. | Количество жалоб на качество оказания Услуги | 0 |
| 2. | Нормативное обеспечение деятельности клубных формирований | 100 % |
| 3. | Уровень обеспеченности необходимым оборудованием (музыкальным, звукоусилительным, светоосветительным) | не менее 90 % |
| 4. | Количество специалистов  с высшим и средним  специальным образованием | не менее 70 % от общего числа специалистов |
| 5. | Выполнение требований к результату оказания Услуги | да/нет |
| 6. | Доля средней наполняемости клубных формирований Организации к средней наполняемости клубных формирований по отрасли | не менее 75 % |
| 7. | Количество мероприятий, проводимых клубными формированиями, любительскими объединениями | не менее 3 ед.  (в год) |

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб

на несоответствующее оказание Услуги

12.1. В случае  ненадлежащего оказания Услуги потребитель вправе высказать свои претензии руководству Организации и/или в управление культуры мэрии города Ярославля в устной, письменной форме либо по телефону. Сведения об управлении культуры мэрии города Ярославля, контактная информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдаётся по первому требованию потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены в устной форме представителем Организации по первому требованию потребителя.

12.2. Потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) Организации путем обращения:

- к руководителю Организации;

- в управление культуры мэрии города Ярославля.

12.3. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги

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

13.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания Услуги);

- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

- итоговый контроль (анализ деятельности Организации по итогам года).

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

13.3. Управление культуры мэрии города Ярославля (начальник управления, заместитель начальника управления, специалисты) осуществляет внешний контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту с помощью контрольных мероприятий:

- плановые контрольные мероприятия проводятся  один раз в год в сроки, установленные управлением культуры мэрии города Ярославля, в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, который ежегодно, не позднее начала марта, утверждается начальником управления культуры мэрии города Ярославля и доводится до исполнителей;

- внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании поступивших обращений потребителей на качество фактически оказываемой Услуги на основании приказа начальника управления культуры мэрии города Ярославля о проверке исполнителей, действия которых обжалуются.

Продолжительность проведения контрольных мероприятий составляет не более 14 календарных дней.

Должностные  лица  обязаны  представить исполнителю, действия которого обжалуются, приказ  о проведении контрольного мероприятия, а также документы, удостоверяющие их личности.

По окончании контрольного мероприятия составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и   предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

В течение не более 5 дней со дня предоставления должностным лицом акта проведения контрольного мероприятия начальник (заместитель начальника) управления культуры мэрии города Ярославля обязан рассмотреть акт, а также документы и материалы, представленные исполнителем Услуги, и при наличии у исполнителя нарушений Стандарта принять решение о мерах воздействия на исполнителя в соответствии с нормами действующего законодательства.

Приложение 6

к постановлению мэрии

от 13.08.2010 № 3275

Стандарт качества муниципальной услуги

«Организация и  проведение культурно-массовых мероприятий»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация и  проведение культурно-массовых мероприятий» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с решением муниципалитета города Ярославля от 05.12.2008 № 25 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Ярославля на 2008-2010 годы», с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080  «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация и  проведение культурно-массовых мероприятий» (далее - Услуга), включенную в Реестр муниципальных услуг, оказываемых физическим  и юридическим лицам на территории города Ярославля, утвержденный постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009     № 2070.

1.3. Услуга оказывается муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее – Организация).

Информация об Организации  размещается на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет.

1.4. Предмет (содержание) Услуги:

- организация и проведение мероприятий;

- материально - техническое оснащение процесса оказания услуги;

- обеспечение персоналом;

- обеспечение транспортными услугами;

- обеспечение услугами связи;

- обеспечение безопасности.

Оказание Услуги включает создание, организацию и показ:

тематических представлений;

концертов;

культурно-спортивных, досуговых праздников;

праздничных торжеств;

городских гуляний и других окружных и общегородских культурно-массовых программ.

2. Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районах и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;

- Устав города Ярославля.

3. Потребители Услуги

3.1. Потребителями  Услуги является население города Ярославля (далее - поребители).

3.2. Льготные категории потребителей:

- члены многодетных семей;

- дети – сироты;

- ветераны Великой Отечественной войны и труда;

- инвалиды;

- пенсионеры;

- школьники.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее потребителей

4.1. Посетить культурно – массовое мероприятие может каждый потребитель независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

4.2. Оказание Услуги носит массовый характер и не требует от потребителей подготовки специальных документов (письменных заявлений).

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги

5.1. Для получения доступа к Услуге потребителю необходимо лично явиться по месту проведения культурно - массового мероприятия.

5.2. Оказание Услуги осуществляется на бесплатной и платной основах. На бесплатной основе проводится празднование всех государственных праздников.

В случае если мероприятие проводится на платной основе, предоставление доступа к Услуге осуществляется путем заключения договора на оказание Услуги или при наличии контрольных (пригласительных) билетов, дающих право на вход.

Стоимость мероприятия устанавливается организаторами мероприятия самостоятельно в соответствии  с законодательством Российской Федерации, а также прейскурантом цен на оказание Услуги, утвержденным руководителем Организации.

5.3. Особенности оказания Услуги отдельным категориям потребителей:

- члены многодетных семей; дети – сироты; ветераны Великой Отечественной войны и труда; инвалиды; пенсионеры; школьники и иные категории, если это предусмотрено локальными актами Организации, имеют право на оказание Услуги бесплатно (в соответствии со льготными удостоверениями и справками установленного образца) или по льготным ценам, если это предусмотрено локальными актами руководителя Организации.

6. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги

6.1. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

 - нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);

- обращение за получением Услуги в дни и часы, в которые Организация закрыта для посещения;

- отсутствие билетов на требуемые дату и время (в случае, если мероприятие платное).

6.2. Основаниями для приостановления оказания Услуги являются:

- неисправность технического оборудования, используемого для организации культурно - массовых мероприятий (в случае если Услуга оказывается на платной основе, всем потребителям возмещаются затраты (часть затрат) на оплату данной Услуги);

-неблагоприятные климатические условия и иные форс-мажорные обстоятельства (в случае если Услуга оказывается на платной основе, всем потребителям возмещаются затраты (часть затрат) на оплату данной Услуги);

- частичное или полное невыполнение условий договора.

7. Требования к срокам оказания Услуги

Организация обязана соблюдать сроки оказания Услуги, установленные регламентом проведения мероприятия, и своевременно информировать потребителей об оказании Услуги.

8. Требования к Организации

8.1. Организация должна располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение работников и потребителей в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

8.2. Помещения Организации должны быть обеспечены первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности.

8.3. При оказании Услуги вне помещений Организации:

- должны проводиться необходимые работы по техническому обустройству мест оказания Услуги;

- должны соблюдаться правила техники безопасности и противопожарной безопасности в соответствии с действующим федеральным законодательством и установленными правилами пожарной безопасности;

- следует воздерживаться от выбора места оказания Услуги в непосредственной близости от линий электропередач высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций, проезжей части;

-  должны соблюдаться санитарно-гигиенические и противопожарные нормы;

- должны применяться рекомендации по исключению продажи спиртных, слабоалкогольных напитков, пива и прохладительных напитков в стеклянной и металлической таре в местах оказания Услуги;

- должна быть организована уборка места оказания Услуги за 3 часа до начала оказания Услуги;

- должна проводиться уборка места оказания Услуги по окончании оказания Услуги в срок не позднее 1 суток после непосредственного окончания оказания Услуги.

8.4. В случае возникновения в ходе оказания Услуги предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий специалист Организации должен незамедлительно сообщить об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющим обеспечение безопасности граждан; оказать сотрудникам правоохранительных органов необходимую помощь и неукоснительно выполнять их указания.

8.5. Организация должна иметь в своем распоряжении оборудование, отвечающее требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающее надлежащее качество оказываемой Услуги. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать установленных инструкциями по его эксплуатации.

При оказании Услуги могут быть использованы:

-музыкальные инструменты (струнные, клавишные, ударные, духовые, электронные инструменты) и аксессуары для инструментов;

- видео- и аудиоаппаратура;

- сценические костюмы и обувь;

- компьютеры и оргтехника;

- хозяйственные товары;

- канцелярские товары;

- мебель.

Номенклатура и количество специализированной техники зависят от места проведения, масштаба и характера проведения культурно-массового мероприятия.

8.6. Организация должна располагать необходимой штатной численностью специалистов, утвержденной учредителем Организации.

8.7. Персонал Организации должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

8.8. Все специалисты  Организации должны быть аттестованы в установленном порядке. Аттестация специалистов должна проводиться не реже 1 раза в 3 года. Руководитель Организации обязан оказывать содействие в функционировании многоуровневой системы повышения квалификации специалистов, способствовать посещению специалистами мастер-классов, круглых столов, семинаров, курсов повышения квалификации и других форм повышения квалификации. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

9. Требования к информационному обеспечению потребителей

9.1. Организация обязана довести до сведения потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

9.2. Информирование потребителей осуществляется посредством:

- опубликования Стандарта в средствах массовой информации;

- размещения информации об Организации на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет;

- информационных стендов, размещаемых в Организации;

- тематических публикаций, радио- и телепередач.

10. Требования к результату оказания Услуги

10.1.  Результатом оказания Услуги является проведение культурно – массового мероприятия.

10.2. Качественное оказание Услуги должно обеспечивать условия для повышения культурного уровня населения, развития духовного и творческого потенциала потребителей, воспитания подрастающего поколения на идеалах добра и созидания.

10.3. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пп | Основные показатели оценки качества оказания Услуги | Значение показателя,  единица измерения |
| 1. | Количество жалоб на качество культурно – массового мероприятия | не более 1  в квартал |
| 2. | Уровень обеспеченности необходимым оборудованием (музыкальным, звукоусилительным, светоосветительным) | не менее 90 % |
| 3. | Количество специалистов  с высшим и средним  специальным образованием | не менее 70 % от общего числа специалистов |
| 4. | Количество мероприятий | 1 группа по оплате труда – 300 в год  2 группа по оплате труда – 250 в год  3 группа по оплате труда – 200 в год |
| 5. | Количество посетителей мероприятий | 1 группа по оплате труда – 7 % от количества жителей города в год  2 группа по оплате труда – 5 % от количества жителей города в год  3 группа по оплате труда – 3 % от количества жителей города в год |
| 6. | Количество платных мероприятий | не более 70 % к общему количеству мероприятий в Организации в год |
| 7. | Доля льготных посещений в общем количестве посетителей мероприятий | не менее 10 % |

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб

на несоответствующее оказание Услуги

12.1. В случае  ненадлежащего оказания Услуги потребитель вправе высказать свои претензии руководству Организации и/или в управление культуры мэрии города Ярославля в устной, письменной форме, либо по телефону. Сведения об управлении культуры мэрии города Ярославля, контактная информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдаётся по первому требованию потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены в устной форме представителем Организации по первому требованию потребителя.

12.2. Потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) Организации путем обращения:

- к руководителю Организации;

- в управление культуры мэрии города Ярославля.

12.3. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги

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

13.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания Услуги);

- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенных мероприятий);

- итоговый контроль (анализ деятельности Организации по итогам года).

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

13.3. Управление культуры мэрии города Ярославля (начальник управления, заместитель начальника управления, специалисты) осуществляет внешний контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту с помощью контрольных мероприятий:

- плановые контрольные мероприятия проводятся  один раз в год в сроки, установленные управлением культуры мэрии города Ярославля, в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, который ежегодно, не позднее начала марта, утверждается начальником управления культуры мэрии города Ярославля и доводится до исполнителей;

- внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании поступивших обращений потребителей на качество фактически оказываемой Услуги, на основании приказа начальника управления культуры мэрии города Ярославля о проверке исполнителей, действия которых обжалуются.

Продолжительность проведения контрольных мероприятий составляет не более 14 календарных дней.

Должностные лица обязаны представить исполнителю, действия которого обжалуются, приказ о проведении контрольного мероприятия, а также документы, удостоверяющие их личности.

По окончании контрольного мероприятия составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по   устранению выявленных при проверке нарушений.

В течение не более 5 дней со дня предоставления должностным лицом

акта проведения контрольного мероприятия начальник (заместитель начальника) управления культуры мэрии города Ярославля обязан рассмотреть акт, а также документы и материалы, представленные исполнителем Услуги, и при наличии у исполнителя нарушений Стандарта принять решение о мерах воздействия на исполнителя в соответствии с нормами действующего законодательства.

Приложение 7

к постановлению мэрии

от 13.08.2010 № 3275

Стандарт качества муниципальной услуги

«Организация обучения по программам дополнительного образования различной направленности (музыка, хореография, театр,

изобразительное и декоративно-прикладное искусство,

программы общеэстетического развития)»

1.Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация обучения по программам дополнительного образования различной направленности (музыка, хореография, театр, изобразительное и декоративно-прикладное искусство, программы общеэстетического развития)» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с решением муниципалитета города Ярославля от 05.12.2008 № 25 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Ярославля на 2008-2010 годы», с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация обучения по программам дополнительного образования различной направленности (музыка, хореография, театр, изобразительное и декоративно-прикладное искусство, программы общеэстетического развития)» (далее - Услуга), включенную в Реестр муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля, утвержденный постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2070.

1.3. Услуга оказывается муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее – Организация).

Информация об Организации  размещается на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет.

1.4. Предмет (содержание) Услуги:

- обучение потребителей по:

выбранному направлению;

видам образовательных учреждений (школы искусств; детская хоровая школа «Канцона»);

- материально-техническое оснащение процесса обучения;

- обеспечение педагогическим персоналом, повышение квалификации педагогического  персонала;

- лицензирование, аттестация;

- текущее содержание образовательных учреждений дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности:

обеспечение помещением;

обеспечение текущего содержания помещений;

обеспечение услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения;

обеспечение услугами связи;

обеспечение безопасности;

обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами, не связанными с образовательным процессом;

ремонт основных средств;

обеспечение административно-управленческим и вспомогательным персоналом;

повышение квалификации административно-управленческого персонала.

2.Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания  Услуги являются:

- Законы Российской Федерации:

от 10.07.92 № 3266-1 «Об образовании»;

от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральные Законы:

от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Устав города Ярославля.

3.Потребители Услуги

Потребителями Услуги являются дети школьного возраста до 18 лет (далее – потребители).

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее потребителей

4.1.Услуга оказывается потребителю независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, религиозной принадлежности.

4.2. Для получения доступа к Услуге жителям города Ярославля необходимо лично явиться в место нахождения Организации.

4.3.Организация может оказывать платные услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации о культуре.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги

5.1. Оказание Услуги носит заявительный характер. Для получения Услуги потенциальным потребителям необходимо лично явиться в место нахождения Организации.

5.2. Для получения доступа к Услуге потенциальному потребителю (или его законному представителю) необходимо:

5.2.1. Подать в Организацию заявление.

5.2.2. Пройти вступительное прослушивание, собеседование.

5.2.3. Заключить договор с Организацией на оказание Услуги.

5.3. Порядок приема потребителей в Организацию должен быть доведен до сведения потребителя либо его законного представителя, определяться учредителем и закрепляться в уставе Организации. При зачислении в Организацию каждый потребитель должен представить справку от врача о состоянии здоровья с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по выбранному профилю.

При приеме в Организацию последняя обязана ознакомить потребителя либо его законного представителя с уставом Организации, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы Организации, правилами поведения в Организации, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности потребителей должны быть определены уставом Организации и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами.

5.4. Взаимоотношения между Организацией и потребителем либо его законным представителем регулируются договором, включающим в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в процессе оказания Услуги.

6. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги

6.1. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

6.1.1. Соответствующее заключение учреждения здравоохранения о несовместимости медицинского состояния потребителя выбранному направлению обучения.

6.1.2. Отсутствие мест в Организации.

6.2. Приостановление оказания Услуги носит заявительный характер, а также осуществляется в случае невыполнения потребителем либо его законным представителем условий договора на оказание Услуги.

6.3. Место за потребителем в Организации сохраняется:

- в случае болезни потребителя - на период болезни потребителя;

- в случае назначения санаторно-курортного лечения потребителя - на период санаторно-курортного лечения потребителя;

- в иных случаях, предусмотренных договором на оказание Услуги.

7. Требования к срокам оказания Услуги

7.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы Организации.

7.2. Режим работы Организации указан на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет.

8. Требования к Организации

8.1. Наличие документов в соответствии с которыми функционирует Организация.

8.2. Условия размещения Организации.

8.2.1. Организация должна быть размещена в зданиях и помещениях в пределах территориальной и пешеходной доступности для населения города.

8.2.2. Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение работников Организации и потребителей для оказания им Услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.1251-03).

В здании Организации должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения:

а) учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий);

б) специализированные помещения (в том числе, актовые залы, хореографические залы, студии);

- дополнительные помещения:

а) гардеробная;

б) иные специализированные помещения в зависимости от особенностей реализуемых образовательных программ.

8.2.3. По размерам (площади) и техническому состоянию помещения Организация должна отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой Услуги (в том числе, повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

8.3. Техническое оснащение Организации.

8.3.1. Организация должна иметь необходимые помещения, оборудование и оснащение для оказания Услуги. Перечень учебных кабинетов, лабораторий, учебных мастерских и других объектов, необходимых для оказания Услуги, определяется образовательными  программами, которые реализует Организация.

8.3.2. Территория, помещения, оборудование и оснащение Организации должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе требованиям СанПиН, пожарной безопасности, нормам охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

В основной перечень оснащения  Организации включаются следующие  оборудование, аппаратура, приборы и инвентарь:

музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;

хореографические станки;

компьютерная техника;

аудио- и видеоаппаратура;

иное оснащение в зависимости от направленности и специфики реализуемых образовательных программ.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Организация должна обеспечить безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с потребителями.

8.4. Укомплектованность Организации кадрами и их квалификация.

8.4.1.  Минимальное количество работников, необходимое для оказания Услуги, зависит от количества потребителей и определяется индивидуально в зависимости от специфики уставной деятельности Организации.

8.4.2. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими необходимую профессионально – педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационных характеристик по должности и полученной специальности, подтверждённой документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации  и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию.

8.4.3. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники Организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуги работники Организации должны проявлять к  потребителям и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

К педагогической деятельности в Организации не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации. Перечень соответствующих противопоказаний устанавливается Правительством Российской Федерации.

8.5. Требования к технологии оказания Услуги.

8.5.1. Организация предназначена для создания необходимых условий для личностного развития и творческой самореализации, формирования общей культуры потребителей, адаптации потребителей к жизни в обществе, организации содержательного досуга, профессионального самоопределения.

Дополнительное образование в сфере культуры может быть представлено следующими видами Организаций:

- детская музыкальная школа;

- детская художественная школа;

- детская школа танцев;

- детская школа искусств;

- детская хоровая школа.

8.5.2. Расписание занятий в Организации составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе потребителей в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимо соблюдение следующих гигиенических требований:

- продолжительность занятия без перерыва в Организации должна составлять не более 45 минут;

- необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 5 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора потребителями направлений образовательной деятельности.

8.5.3. Организация образовательного процесса предусматривает, что:

- занятия могут быть индивидуальными и групповыми в зависимости от выбранного направления обучения;

- количество потребителей в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста потребителей, срока обучения и закрепляется учебными планами Организации. Наполняемость групп не должна превышать 8-10 потребителей (за исключением хоровых);

- расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха потребителей с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей потребителей  и установленных санитарно-гигиенических норм;

- учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами в соответствии с программой обучения;

- оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки потребителей проводится по результатам итоговых аттестаций потребителей, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях.

8.5.4. Содержание образовательных программ дополнительного образования детей в Организации строится на основании:

- типовых программ в соответствии с требованиями примерных учебных планов;

- адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом Организации;

- авторских программ, прошедших экспертизу.

Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей потребителей.

Содержание образовательного процесса в Организации определяется соответствующей программой дополнительного образования. Организация самостоятельна в выборе программы из комплекса вариативных программ, в том числе, рекомендованных управлением культуры мэрии города Ярославля, внесении изменений в них, а также разработке собственных (авторских) программ в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта (в случае его принятия).

9. Требования к информационному обеспечению потребителей

9.1. Информационное сопровождение деятельности Организации и сведения о порядке и правилах оказания Услуги должны быть доступны потребителю.

9.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

9.3. Организация обязана довести до сведения потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

9.4. Информирование потребителей осуществляется посредством:

- опубликования Стандарта в средствах массовой информации, публикации информации об Организации на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет;

- публикации информации об Организации номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах, расположенных в местах, доступных для потребителей;

- тематических публикаций и радио,-телепередач.

9.5. Потребители вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой Услуге.

9.6. Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах оказания Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

10. Требования к результату оказания Услуги

10.1. Результатом оказания Услуги является обучение по программам дополнительного образования различной направленности (музыка, хореография, театр, изобразительное и декоративно-прикладное искусство, программы общеэстетического развития).

10.2. Качественное оказание Услуги характеризуют:

- доступность, своевременность, актуальность, точность оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- расширение знаний потребителей;

- развитие творческих способностей потребителей;

- самореализация и самовоспитание потребителей;

- создание условий для непрерывного дополнительного образования потребителей в -соответствии с их интересами и потребностями;

- организация содержательного досуга и занятости потребителей;

- результаты участия потребителей Организации в конкурсах, выставках, фестивалях городского, краевого, регионального, всероссийского и международного уровней (звание лауреатов, дипломантов конкурсов 1, 2, 3 и 4 степеней).

10.3. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

| № пп | Основные показатели оценки качества оказания Услуги | Значение показателя, единица измерения |
| --- | --- | --- |
|  | Сохранение контингента потребителей | 100 % |
|  | Проведение культурно – просветительских мероприятий для потребителей и родителей | не менее 2-х в квартал |
|  | Участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках (городских, областных, международных) | не менее 5 в год |
|  | Успеваемость потребителей на «4» и «5» | не менее 60% |
|  | Количество учебных помещений, соответствующих требованиям СанПин | 100% |
|  | Количество преподавателей с высшим образованием к общему количеству преподавателей | не менее 60 % |

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб

на несоответствующее оказание Услуги

12.1. В случае  ненадлежащего оказания Услуги потребитель вправе высказать свои претензии руководству Организации и/или в управление культуры мэрии города Ярославля в устной, письменной форме, либо по телефону. Сведения об управлении культуры мэрии города Ярославля, контактная информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдаётся по первому требованию потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены в устной форме представителем Организации по первому требованию потребителя.

12.2. Потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) Организации путем обращения:

- к руководителю Организации;

- в управление культуры мэрии города Ярославля.

12.3. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги

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

13.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания Услуги);

- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенных мероприятий);

- итоговый контроль (анализ деятельности Организации по итогам года).

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

13.3. Управление культуры мэрии города Ярославля (начальник управления, заместитель начальника управления, специалисты) осуществляет внешний контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту с помощью контрольных мероприятий:

- плановые контрольные мероприятия проводятся  один раз в год в сроки, установленные управлением культуры мэрии города Ярославля, в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, который ежегодно, не позднее начала марта, утверждается начальником управления культуры мэрии города Ярославля и доводится до исполнителей;

- внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании поступивших обращений потребителей на качество фактически оказываемой Услуги, на основании приказа начальника управления культуры мэрии города Ярославля о проверке исполнителей, действия которых обжалуются.

Продолжительность проведения контрольных мероприятий составляет не более 14 календарных дней.

Должностные  лица  обязаны  представить   исполнителю, действия которого обжалуются, приказ о проведении контрольного мероприятия, а также документы, удостоверяющие их личности.

По окончании контрольного мероприятия составляется акт проведения контрольного  мероприятия,  в  котором  должны  быть  указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также   выводы   и   предложения   по   устранению   выявленных при   проверке нарушений.

В течение не более 5 дней со дня предоставления должностным лицом акта проведения контрольного мероприятия начальник (заместитель начальника) управления культуры мэрии города Ярославля обязан рассмотреть акт, а также документы и материалы, представленные исполнителем Услуги, и при наличии у исполнителя нарушений Стандарта принять решение о мерах воздействия на исполнителя в соответствии с нормами действующего законодательства.