

Согласовано:

Председатель  
Совета Трудового коллектива  
Муниципального бюджетного  
учреждения культуры  
«Дворец культуры «Южный»

С.В. Новикова  
10 августа 2021 года

Утверждаю:

Директор  
Муниципального бюджетного  
учреждения культуры «Дворец  
культуры «Южный»

Т.Ф. Золотухина  
10 августа 2021 года



## СТАНДАРТ

**качества предоставления муниципальной услуги в сфере организации  
досуга жителей города Барнаула  
для МБУК «Дворец культуры «Южный»**

### 1. Общие положения

**1.1** Стандарт распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую физическим лицам муниципальным бюджетным учреждениям культуры «Дворец культуры «Южный» (включает филиал МБУК «Дом культуры пос. Борзовая Заимка» (далее – Учреждение), и устанавливает основные положения, определяющие качество услуги в области организации досуга жителей города Барнаула.

**1.2.** Наименование муниципальной услуги - «Организация работы клубных формирований для организации досуга жителей города» (далее - Услуга).

**1.3.** Область применения Стандарта – регулирование взаимоотношений между потребителями Услуги и Учреждениями.

Стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом.

**1.4.** В Стандарте предоставления Услуги используются следующие понятия:

- муниципальная услуга – «Организация работы клубных формирований для организации досуга жителей города», оказываемая муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными комитету по культуре города Барнаула, в рамках определенных для этих учреждений муниципальных заданий;

- качество муниципальной услуги - совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей в соответствии с установленными требованиями законодательства Российской Федерации, Алтайского края и органов местного самоуправления;

- потребитель Услуги - физическое лицо, имеющее право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых

актов, обратившееся в муниципальные бюджетные учреждения культуры за предоставлением Услуги.

**1.5.** Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 №229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;
- Устав городского округа – города Барнаула Алтайского края;
- Постановление администрации города Барнаула от 29.11.2010 № 3692 «Об утверждении Порядка создания, реорганизации, изменения типа и ликвидации муниципальных учреждений, а также утверждения уставов муниципальных учреждений и внесения в них изменений».

## **2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги**

### **2.1** Сведения об Услуге.

Услуга заключается в создании условий для организации досуга жителей в соответствии с муниципальным заданием Учреждений.

Услуга оказывается путем организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества для потребителей Услуги.

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

Единица измерения Услуги – 1 группа клубного формирования или одна группа самодеятельного народного творчества.

### **2.2.** Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления Услуги является создание условий для организации работы клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества для организации досуга потребителей Услуги.

Услуга предоставляется бесплатно.

### **2.3. Документы, регламентирующие деятельность Учреждений:**

- устав Учреждения;
- коллективный договор;
- муниципальное задание;
- положение о клубных формированиях;
- правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;

При оказании Услуги в Учреждении используются следующие руководства и правила:

- должностные инструкции персонала Учреждения;
- инструкция по охране труда;
- инструкция о мерах пожарной безопасности;
- правила пользования Учреждением;
- положение о дресс-коде;
- положение о конфликте интересов;
- распоряжения и приказы комитета по культуре города в области предоставления Услуги.

**2.3.1.** Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность. Требования к содержанию устава Учреждения определяются п.6.2. постановления администрации города Барнаула от 29.11.2010 № 3692 «Об утверждении Порядка создания, реорганизации, изменения типа и ликвидации муниципальных учреждений, а также утверждения уставов муниципальных учреждений и внесения в них изменений».

Устав утверждается комитетом по культуре города, согласовывается с комитетом по управлению муниципальной собственностью города, регистрируется в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

**2.3.2.** Муниципальное задание содержит наименование Услуги, оказываемой Учреждением, определяет потребителей Услуги, отражает объем Услуги в натуральных показателях, а также содержит показатели, характеризующие качество Услуги, порядок оказания Услуги и контроль за исполнением муниципального задания. Порядок формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, требований к форме и содержанию муниципального задания утверждается комитетом по культуре города Барнаула.

**2.3.3.** Руководства, правила, инструкции, методики, положения, приказы, распоряжения, перспективные планы и иные локальные документы - регламентируют процесс предоставления Услуги, определяют методы (способы) предоставления и контроля, а также предусматривают меры совершенствования работы Учреждения. Утверждаются приказом директора учреждения, обязательны к исполнению всеми сотрудниками ДК.

### **2.4. Условия размещения и режим работы Учреждений.**

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании, имеющем зрительный зал, фойе, вспомогательные (служебные) технические помещения. Помещения должны быть оснащены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, интернетом.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной и антитеррористической безопасности, охраны труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (температурный режим – не менее +18 С°, относительная влажность воздуха – 55%, запыленности, загрязненности, шума, вибрации). Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований охранной безопасности, меры противопожарной защиты в соответствии с [Правилами](#) пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) и другими нормативами, действующими в Российской Федерации.

Ежедневный режим работы Учреждения, в том числе перерывы, выходные дни устанавливаются с учетом потребностей потребителей Услуги. Учреждение должно быть открыто для потребителей в один из общепринятых выходных дней (суббота или воскресенье). Время работы не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

#### **2.5. Техническое оснащение Учреждений.**

Учреждения оснащаются специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Учреждения должны иметь следующее техническое оснащение:

- в зрительных залах: световое оборудование, оборудование сцены, звуковое оборудование, систему приточно-вытяжной вентиляции;
- в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях: систему оповещения о пожаре, систему приточно-вытяжной вентиляции, теплоцентраль или иное отопление, видео-наблюдение;
- в технических помещениях: микшерные пульта, щиты управления электроснабжением.

#### **2.6. Укомплектованность Учреждений кадрами и их квалификация.**

Учреждение должно располагать количеством специалистов соответственно штатному расписанию. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Не менее 60% специалистов должны быть с высшим профессиональным образованием.

Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне программами непрерывного образования персонала, ориентированными на разнообразные формы обучения по различным направлениям профессиональной деятельности, а также путем проведения инструктажей, стажировок.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

## 2.7. Требования к технологии оказания Услуги.

Услуга на территории города Барнаула предоставляется гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Для получения доступа к Услуге необходимо зарегистрироваться в Учреждении по месту получения Услуги.

При прохождении регистрации потребителю Услуги необходимо предоставить документ, удостоверяющий его личность, а несовершеннолетним (в возрасте до 14 лет) – документ, удостоверяющий личность их законных представителей, заключить договор с директором Учреждения и дать согласие на обработку персональных данных.

### Количественный состав участников клубных формирований.

Профиль клубного формирования	Продолжительность занятий	Число занятий в неделю	Количество участников (человек) на 1 группу (подгруппу)	
			городские	сельские
1	2	3	4	5
Академический хор	45 мин. (дошкольники) 1 час 30 мин.	3	Не менее 15	Не менее 8
Ансамбль народной песни	1 час 30 мин.	3	не менее 12	не менее 8
Ансамбль песни и танца	1 час 30 мин.	3	не менее 20	не менее 10
Ансамбль русских народных инструментов	1 час 30 мин.	3	не менее 6	не менее 6
ВИА, рок объединение, эстрадный ансамбль	1 час 30 мин.	3	не менее 6	не менее 4
Вокально-хореографический коллектив	1 час 30 мин.	3	не менее 10	не менее 8
Вокальный коллектив, ансамбль, ансамбль солистов (смешанный состав)	1 час 30 мин. (групповые), 45 мин. (индивидуальные)	3	не менее 6	не менее 6
Кино, фото, видео объединения	1 час 30 мин.	3	не менее 5	не менее 5

Любительские объединения, клубы по интересам	1 час 30 мин.	2	не менее 15	не менее 10
Оркестр русских народных, духовых инструментов	1 час 30 мин.	3	не менее 16	не менее 16
Студии изобразительного и декоративно-прикладного искусства	1 час 30 мин.	3	не менее 5	не менее 5
Театральный	1 час 30 мин.	3	не менее 10	не менее 5
Фольклорный коллектив	1 час 30 мин.	3	не менее 10	не менее 8
Хор ветеранов	1 час 30 мин.	3	не менее 10	не менее 8
Хор народной песни	1 час 30 мин.	3	не менее 15	не менее 10
Хореографический коллектив	45 мин. (дошкольники)	3	не менее 8	не менее 5
	1 час 30 мин. (другие группы)		не менее 16	не менее 5
Цирковой	45 мин. (дошкольники)	3	не менее 10	не менее 5
	1 час 30 мин.			

### 2.8. Показатели результативности работы клубных формирований:

Наименование жанра клубного формирования	Показатели результативности
1	2
Хоровой, вокальный	Концертная программа из 1 отделения; 6 номеров для участия в концертах и представлениях базового коллектива учреждения культуры; ежегодное обновление не менее 3 частей 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 базового учреждения культуры; ежегодное обновление 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 базового учреждения культуры; ежегодное обновление четверти текущего репертуара; выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал
Театральный	1 многоактный или 2 одноактных спектакля; 4 номера (миниатюры) для участия в концертах и представлениях базового учреждения культуры; ежегодное обновление репертуара; выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал
Декоративно-прикладное искусство	5 выставок в год

Показателями работы клубных формирований являются стабильность его состава, участие в смотрах и конкурсах творческого мастерства, положительная оценка деятельности (публикации в СМИ, благодарственные письма, заявки на концерты (спектакли) от организаций).

**2.9.** Решение об отказе в оказании Услуги принимается в случае обращения за получением Услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для потребителей Услуги.

**2.10.** Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на доступность и качество Услуги.

В случае нарушения Стандарта, потребитель Услуги может обратиться с жалобой.

Заявитель в своей жалобе указывает:

- наименование Учреждения, предоставляющего Услуги, действия (бездействие) лиц которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего Услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего Услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Заявитель вправе получить устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам непосредственных исполнителей Услуги, указанных в п.3.1 настоящего Стандарта, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение.

Срок рассмотрения жалобы и направления ответа заявителю согласно ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ (в ред. От 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» не должен превышать тридцати дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в [части 1.1](#) настоящей статьи.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения, предоставляющего Услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Учреждение при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

**2.11.** Информационное сопровождение деятельности Учреждения, предоставляющего Услугу.

Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах оказания Услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям [Закона](#) Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом,



предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования города Барнаула, комитета по культуре города Барнаула и на сайте Учреждения.

#### **2.12. Контроль за деятельностью Учреждения.**

Контроль за деятельностью Учреждения по предоставлению Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего (включая анкетирование) и внешнего контроля.

Внутренний (включая анкетирование) контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками осуществляет руководитель Учреждения.

Внешний контроль на предмет соответствия качества фактически предоставляемой Услуги требованиям Стандарта осуществляет комитет по культуре города Барнаула.

Регулярная проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта проводится комитетом по культуре города Барнаула в соответствии с Системой показателей (характеристик) качества Услуги ежеквартально или чаще в случае необходимости. Система показателей принимается и утверждается комитетом по культуре города Барнаула.

Выводы проверок фиксируются в актах проверок.

Полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определение основных целей, задач и направлений деятельности Учреждений в области совершенствования качества предоставляемой Услуги несет руководитель Учреждения.

#### Директор Учреждения:

обеспечивает разъяснение и доведение требований Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

организует информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

осуществляет внутренний контроль за соблюдением требований Стандарта;

обеспечивает выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

Заведующий филиалом дома культуры и художественный руководитель Учреждения:

обеспечивает исполнение требований Стандарта всеми сотрудниками творческого состава Учреждения;  
организует работу по информационному обеспечению процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;  
осуществляет внутренний контроль за процессом выполнения требований Стандарта в творческих коллективах;  
ведет сбор предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

Заведующий хозяйством :

обеспечивает исполнение требований п.2.4 и 2.5 Стандарта сотрудниками технического состава Учреждения;  
организует работу по обеспечению процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта, касающуюся технического персонала;  
осуществляет внутренний контроль за процессом выполнения требований Стандарта сотрудниками технического персонала;

### **3. Защита интересов получателей муниципальной услуги**

**3.1.** Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением Услуги.

Комитет по культуре города Барнаула:

почтовый адрес: 656056, г. Барнаул, пр-кт Ленина, 6;

электронный адрес: [kultura@barnaul-adm.ru](mailto:kultura@barnaul-adm.ru);

телефон для справок: (3852) 63-92-30;

телефон специалиста комитета, осуществляющего контроль за предоставлением Услуги: (3852) 63-84-03.

Администрация МБУК «Дворец культуры «Южный»:

почтовый адрес: 656906, г. Барнаул, ул. Чайковского, 21;

электронный адрес: [dk21.zolotuhina@yandex.ru](mailto:dk21.zolotuhina@yandex.ru);

телефон для справок: (3852) 67-61-06;

телефон директора: (3852) 67-60-38;

сайт ДК «Южный»: [dk-yuzhnyy.rf](http://dk-yuzhnyy.rf)

Согласовано: Председатель профсоюзного комитета МБУК «Дворец культуры «Южный»

 В.В. Десятова

10 августа 2021 года