



# ПРИКАЗ

начальника управления культуры  
мэрии города Ярославля

30.03.2020

№ 26/1

Об утверждении базовых требований  
к качеству оказания муниципальных  
услуг (выполнения работ)  
муниципальными учреждениями  
отрасли «Культура» города Ярославля

В соответствии с постановлением мэрии города Ярославля от 02.03.2020 № 186  
«Об утверждении порядка разработки, утверждения и изменения базовых требований к  
качеству оказания муниципальных услуг (выполнения работ)»

## ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить базовые требования к качеству оказания муниципальных услуг (выполнения работ) по следующим муниципальным услугам (работам):
  - 1.1. «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (Приложение 1).
  - 1.2. «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (Приложение 2).
  - 1.3. «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств» (Приложение 3).
  - 1.4. «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (Приложение 4).
  - 1.5. «Формирование, сохранение, содержание и учет коллекций диких и домашних животных, растений» (Приложение 5).
  - 1.6. «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (Приложение 6).
  - 1.7. «Организация показа концертов и концертных программ» (Приложение 7).
2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя начальника управления культуры (Муравьев А. В.).
3. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Начальник управления

О.В. Каюрова

Базовые требования к качеству оказания муниципальной услуги  
«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного  
народного творчества»

**1. Общие положения.**

1.1. Наименование муниципальной услуги - «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества».

1.2. Поставщик муниципальной услуги - муниципальные автономные учреждения города Ярославля дома и дворцы культуры (далее Поставщик).

1.3. Потребитель муниципальной услуги - дети до 18 лет, и взрослое население города Ярославля и Ярославской области, имеющие желание и возможность посетить учреждение с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках участия в работе клубных формирований (далее Потребитель).

1.3.1. Условия доступности услуги для инвалидов обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

**2. Нормативное правовое регулирование муниципальной услуги.**

Оказание Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (12.12.1993);
- Конвенцией о правах ребенка (20.11.1989);
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- Федеральным законом от 27.07.2016 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов";
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";

- постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- правилами пожарной безопасности в Российской Федерации (1111Б 01-03), утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

- Уставом города Ярославля.

### **3. Состав муниципальной услуги**

3.1. Муниципальная услуга по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (далее Услуга) включает в себя:

- организацию деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества по следующим направлениям: культуры, литературы, психологии, журналистики, архитектуры, истории религий, краеведения, библиотечно-библиографических знаний, научно-технических знаний, исторических знаний, правовых знаний, естествознания, музыкального искусства (вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.), театрального творчества (в т.ч. актерского мастерства и др.), хореографического творчества, изобразительного искусства (декоративно-прикладного, изобразительного творчества и др.), циркового и акробатического мастерства, киноискусства, фотоискусства, эстетического развития, культурной и психолого-социальной адаптации, русского языка, иных языков народов России, иностранных языков, техники речи, развития мышления, информатики и компьютерной грамоты, компьютерной графики, анимации, здоровья, культуры быта, молодой семьи, и др.

- организацию деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам по следующим направлениям: художественные (вокальные, театральные, хореографические, вокально-инструментальные, дизайнерские и др.), естественнонаучные, технические, декоративно-прикладные, изобразительные, коллекционеров, по профессиям, семейного отдыха, молодежные, ветеранов, граждан пожилого возраста, эрудитов, знакомств, историко-краеведческие, историко-патриотические и поисковые, авторские (поэты, композиторы, писатели и т.д.), развития прикладных навыков в области культуры быта (ведения домашнего хозяйства, кройки и шитья, вязания, вышивания, моделирования одежды, кулинарного искусства и др.), спортивно-оздоровительные, туризма, экологические, любителей животных, растениеводства, рыболовов-любителей, охотников-любителей и др.

3.2. Перечень направлений по организации деятельности клубных формирований и любительских объединений может быть расширен Поставщиком в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы услуг, вида учреждения культурно-досугового типа (в соответствии с уставом Поставщика).

### **4. Порядок информирования об оказании Услуги.**

4.1. Информирование об Услуге должно осуществляться Поставщиком:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для Потребителя месте, на сайтах в сети Интернет и др.;

- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

4.2. Информативность Услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о выполняемой услуге и деятельности учреждения.

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

4.4. Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг и услуг.

4.5. Поставщик должен своевременно предоставлять Потребителю и (или) родителям (законным представителям) необходимую и достоверную информацию об услуге и услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

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

4.6.1. Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения Потребителей и (или) родителей (законных представителей) при заключении договоров (контрактов) об оказании услуги или выполнении услуги на русском языке.

## **5. Порядок оказания Услуги.**

5.1. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги.

5.1.1. Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, расы, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

5.1.2. Потребители имеют право выбирать Поставщика вне зависимости от места проживания.

5.1.3. Оказание Услуги носит заявительный характер.

5.1.4. Основанием для оказания услуги является двусторонний договор, составленный на основе заявления и документа, удостоверяющего личность, для физических лиц старше 18 лет, для физических лиц до 18 лет - родителей или законных представителей.

5.1.5. Зачисление в клубное формирование в учреждении проводится на принципах равных условий зачисления для всех поступающих.

5.1.6. Правила приема и зачисления участников регламентируются локальными нормативными актами Поставщика.

5.1.7. Для получения Услуги поступающему и (или) родителю (законному представителю) несовершеннолетнего поступающего необходимо подать заявление о приеме в учреждение.

5.1.8. Перечень и образцы необходимых для зачисления документов, форма их предоставления регламентируется локальными актами, размещаемыми Поставщиком на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.1.9. Прием заявлений проводится Поставщиком преимущественно с 15 мая по 1 сентября текущего года.

5.1.10. Прием заявлений прекращается по мере заполнения мест.

5.1.11. Информация о количестве вакантных мест размещается Поставщиком на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.1.12. Поставщик обязан ознакомить поступающего и (или) его родителей (законных представителей) со своим уставом, с документами, регламентирующими осуществление деятельности, права и обязанности участников клубных формирований.

5.1.13. Услуга оказывается Потребителям, зачисленным в состав участников клубных формирований учреждения, основанием чего служит заключенный Договор.

5.2. Требования к срокам оказания Услуги.

5.2.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы учреждения.

5.2.2. Поставщик должен организовать процесс в соответствии с расписанием занятий клубного формирования.

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

5.3. Основания для приостановления и отказа в оказании Услуги.

5.3.1. Оказание Услуги приостанавливается:

- по инициативе Потребителя или родителей (законных представителей) Потребителя в соответствии с указанными в их заявлении сроками;

- по медицинским показаниям до получения медицинского заключения, разрешающего посещать учреждение;

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

- по требованию надзорных органов или при наличии вступивших в законную силу судебных актов до устранения причин приостановления;

- при неисправности технического оборудования, необходимого для оказания Услуги;

- в связи с аварийными ситуациями и другими форс-мажорными обстоятельствами до устранения причин их возникновения.

5.3.2. Основания для отказа в оказании Услуги:

- отсутствие свободных мест;

- несоответствие возраста Потребителя условиям оказания Услуги;

- отрицательные результаты прослушивания, собеседования, просмотра, если это установлено Положением о данном клубном формировании;

- отсутствие в учреждении того творческого коллектива, студии, кружка, секции, любительского объединения, клуба по интересам, которое интересует претендента на получение Услуги;

- несоблюдение сроков записи в творческие коллективы, студии, кружки, секции, любительские объединения, клубы по интересам (в соответствии с положением о клубном формировании, любительском объединении);

- несоблюдение потребителем услуги условий договора, заключенного с учреждением культурно-досугового типа;

- противоречия содержания работы клубного формирования общепринятым нормам общественной морали и нравственности:

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

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

## **6. Требования к организации оказания Услуги.**

6.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, в каждом территориальном округе в пределах территориальной доступности для жителей района.

6.2. Режим работы учреждения определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 7.00 до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

6.3. В здании учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения: театральные и зрительные залы; фойе; репетиционные помещения; вспомогательные (служебные) помещения; технические помещения.

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

6.5. Условия предоставления Услуги и сама оказываемая Услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья потребителей, а также персонала учреждения. Для оказания Услуги учреждение должно иметь акт готовности учреждения к творческому сезону.

6.6. Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых услуг соответствующих видов.

6.7. Учреждение должно располагать необходимой штатной численностью специалистов, утвержденной учредителем.

6.8. Учреждение должно быть обеспечено соответствующим персоналом, имеющим необходимую квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационных характеристик по должности и полученной специальности, подтвержденную документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации.

6.9. Творческие работники учреждения не менее одного раза в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанным учреждением.

## **7. Требования к процессу оказания Услуги.**

7.1. Организация клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества предусматривает:

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

7.2. Рекомендуемая наполняемость участниками творческих коллективов, студий, кружков, секций, любительских объединений, клубов по интересам, финансируемых за счет 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

7.3. При оказании услуги исполнитель должен обеспечить систематический режим занятий в творческих коллективах, т.е. не менее трех учебных часов в неделю (учебный час - 45 минут). Занятия во всех коллективах любительского творчества проводятся не реже двух раз в неделю. Руководители могут собирать свои коллективы на репетиции чаще, например, в период подготовки к концерту, фестивалю, конкурсу и другим мероприятиям.

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

- положением о клубном формировании;
- программой клубного формирования;
- планом творческой работы клубного формирования.

7.4.1. Положение о клубном формировании состоит из следующих разделов:

- общие положения;
- цели и задачи деятельности клубного формирования;
- организация деятельности;
- порядок приема в клубное формирование;
- руководство и контроль за деятельностью клубного формирования;
- права и обязанности участников клубного формирования.

7.4.2. Требования к программе клубного формирования:

Программа клубного формирования должна отражать:

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

Программа клубного формирования должна:

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

Программы клубных формирований предусматривают:

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

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

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

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

в) в коллективах театрального искусства:

- изучение истории любительского театрального творчества;

- изучение сценарного мастерства;
- изучение актерского мастерства;
- изучение техники сценической речи;
- изучение техники сценического движения;
- изучение этики театрального искусства.

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

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

д) в коллективах циркового искусства:

- изучение истории циркового искусства;
- проведение занятий по тренажу и физическому развитию;
- изучение техники циркового искусства;
- изучение техники музыкального и художественного оформления;
- проведение занятий по режиссерскому решению номера.

7.4.3. Требование к плану работы клубного формирования:

план работы состоит из следующих разделов:

- организационная деятельность;
- воспитательная деятельность;
- методическая деятельность;

в которых указываются: содержание деятельности, сроки исполнения (последовательно в течение творческого сезона) и ответственные за исполнение.

7.5. При оказании Услуги Потребителям Поставщик должен обеспечить их защиту от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства.

7.6. Учреждение должно соблюдать установленные нормативными правовыми актами нормы распространения печатной продукции, аудио- и видеопроизведений; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение.

7.7. В соответствии со своими уставными целями и задачами учреждение может оказывать платные услуги с учетом потребностей Потребителя на основе договора с родителями (законными представителями) Потребителя или с Потребителем.

Виды и формы услуг, в том числе платных, определяются уставом учреждения.

7.8. Учреждение самостоятельно в осуществлении подбора и расстановки кадров, финансовой, хозяйственной и иной деятельности в пределах, установленных действующими нормативными правовыми актами и уставом.

7.9. Ответственность за оказание Услуги несет руководитель учреждения.

## **8. Требования к результату оказания Услуги.**

8.1. Работа Поставщика должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества оказания Услуги.

8.2. Результатом оказания Услуги клубного формирования являются

Общие требования:

- овладение минимумом знаний, умений, навыков в различных областях (культуры, науки, техники, общественной жизни, организации досуга и отдыха и др.);
- умение применять полученные знания и навыки в практической деятельности и повседневной жизни;
- умение использовать свои таланты, воображение, мышление, активность в повседневном социальном поведении;



- умение сочетать различные виды деятельности и применять их во внеклассных мероприятиях;

- приобретение устойчивого интереса к различным видам искусств;

- овладение навыками участия в конкурсах, фестивалях, выставках и др.;

- овладение навыками индивидуальной и коллективной творческой деятельности;

- развитие личностных качеств, необходимых для взаимодействия в творческом коллективе (самодисциплины, выносливости, чувства товарищества и др.);

- формирование гуманистического мировоззрения, гражданского сознания, чувства патриотизма, любви и уважения к литературе и ценностям отечественной культуры.

Специфические требования:

а) в области музыкального искусства:

- знание истории и теории музыкального искусства;

- умение узнавать изученные произведения русских и зарубежных композиторов;

- умение определять принадлежность музыкального произведения к одному из жанров музыки на основе характерных средств выразительности;

- умение распознавать на слух и воспроизводить знакомые мелодии изученных произведений инструментальных и вокальных жанров;

- умение различать звучание отдельных музыкальных инструментов, виды хора и оркестра;

- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для высказывания собственных суждений о музыкальных произведениях;

- навыки исполнения народных и современных песен (самостоятельно, в ансамбле и в хоре);

- навыки воспринимать образное содержание музыки и воплощать его в разных видах музыкально-творческой деятельности.

б) в области изобразительного искусства:

- знание истории и теории изобразительного искусства;

- умение ориентироваться в основных явлениях русского и мирового искусства, узнавать изученные произведения;

- умение грамотно и образно изображать с натуры и по памяти предметы (объекты) окружающего мира;

- умение применять художественные материалы (гуашь, акварель, тушь, природные и подручные материалы) и выразительные средства изобразительных (пластических) искусств в творческой деятельности;

- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для восприятия и оценки произведений искусства, самостоятельной творческой деятельности в рисунке и живописи (с натуры, по памяти, воображению), в иллюстрациях к произведениям литературы и музыки, декоративных и художественно-конструктивных работах (дизайн предмета, костюма, интерьера).

в) в области театрального искусства:

- знание истории и теории театрального искусства;

- навыки осознанного восприятия произведений театрального искусства;

- актерские навыки для дальнейшей самостоятельной работы в творческих коллективах.

г) в области хореографического искусства:

- знание истории и теории хореографического искусства;

- умение анализировать произведения хореографического искусства;

- умение разучивать и грамотно, выразительно исполнять соло и в ансамбле произведения различных жанров и направлений, основанные на простых танцевальных элементах;

- навыки импровизации простейших хореографических композиций.

д) в области декоративно-прикладного искусства:

- знание истории и теории декоративно-прикладного искусства;

- знание процесса производства предметов и изделий декоративно-прикладного искусства и народных промыслов, технологических процессов ручного и промышленного изготовления продукции;

- знание специфики языка разных художественных материалов, роли выразительных средств (форма, объем, цвет, линия, фактура, пространство) в построении художественного образа, декоративной композиции);

- овладение навыками работы в конкретном материале (макраме, батик, роспись по дереву и т.п.).

е) в области циркового искусства:

- знание истории и теории циркового искусства;

- знание техники безопасности при выполнении различных номеров;

- умение подбирать и накладывать грим, подбирать музыку и костюм при создании циркового номера;

- навыками исполнения акробатических элементов;

- навыками исполнения элементов клоунады как вида сценического искусства;

- навыками исполнения элементов гимнастики;

- навыками исполнения элементов жонглирования;

- навыками исполнения элементов дрессировки;

- навыками исполнения элементов атлетики;

- навыками исполнения элементов эквилибристики;

- навыками исполнения элементов искусства фокуса.

ж) в области литературы:

- знание текстов художественных произведений, основных историко-литературных сведений и теоретико-литературных понятий;

- умение читать и анализировать художественные произведения с привлечением базовых литературоведческих понятий и необходимых сведений по истории литературы, грамотно использовать русский литературный язык при создании собственных устных и письменных высказываний;

- формирование начальных представлений о специфике литературы в ряду других искусств, потребности в самостоятельном чтении художественных произведений, развитии устной и письменной речи учащихся;

- развитие эмоционального восприятия художественного текста, образного и аналитического мышления, творческого воображения, читательской культуры и понимания авторской позиции.

8.3. Оценка результативности занятий, уровня подготовки Потребителей может проводиться по итогам их участия в соревнованиях, конкурсах и фестивалях и с использованием других форм (зачетов, мастер-классов, творческих отчетов и др.).

8.4. 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; 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; ежегодное обновление не менее половины 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; 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; ежегодное обновление репертуара; выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал
Декоративно-прикладное искусство	2 выставки в год

8.5. За достигнутые успехи любительскому коллективу могут быть присвоены почетные звания «Народный (образцовый) самодеятельный коллектив», «Заслуженный коллектив народного творчества».

## **9. Цены и тарифы на оказание Услуги.**

9.1. Предоставление Услуги для Потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах. Стоимость платной услуги определяется Поставщиком в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре и локальными актами Поставщика.

9.2. Оказание муниципальной услуги осуществляется бесплатно за счет средств бюджета города Ярославля в рамках муниципального задания. Сверх установленного задания учреждение вправе оказывать услуги, относящиеся к его основной деятельности, за плату физическим и юридическим лицам на одинаковых при оказании одних и тех же услуг условиях.

## **10. Порядок контроля соблюдения базовых требований**

10.1. Услуга оказывается Потребителю в соответствии с уставом учреждения.

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

10.3. Контроль за деятельностью учреждения в части соответствия качества оказываемой Услуги Базовым требованиям осуществляется с помощью мероприятий по осуществлению контроля - плановых и внеплановых проверок.

10.4. Внешняя система контроля включает в себя контрольные мероприятия, которые осуществляют управление культуры мэрии города Ярославля, органы санитарно-эпидемиологического надзора, органы пожарного надзора в пределах их компетенции и другие контрольно-надзорные органы.

10.5. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений базовых требований, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

10.6. Ежегодный контроль за созданием условий для оказания Услуги проводится управлением культуры мэрии города Ярославля перед началом творческого сезона. Его результаты фиксируются в акте готовности учреждения к работе в новом творческом сезоне, подписываемом начальником управления культуры мэрии города Ярославля.

10.7. Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

10.8. Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг. Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

## **11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги.**

Основные показатели оценки качества оказания Услуги	Значение показателя, единица измерения
Количество клубных формирований	Единицы

## **12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствие оказания Услуги.**

12.1. Потребитель, родители (законные представители) Потребителя могут обжаловать действия (бездействие) Организации, нарушающие права Потребителя, путем обращения к руководителю Организации или в управление культуры мэрии города Ярославля.

12.2. Рассмотрение обращений по обжалованию действий (бездействия) Организации в процессе оказания Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Базовые требования  
к качеству оказания муниципальной услуги  
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

**1. Общие положения.**

1.1. Наименование муниципальной услуги - «Реализация дополнительных общеразвивающих программ в области искусств».

1.2. Поставщик муниципальной услуги - муниципальные учреждения дополнительного образования детские школы искусств города Ярославля (далее Поставщик).

1.3. Потребитель муниципальной услуги - дети до 18 лет и взрослое население города Ярославля и Ярославской области, не имеющие медицинских противопоказаний к освоению выбранной образовательной программы (далее Потребитель).

1.3.1. Условия доступности услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая инвалидов, с учетом их особых образовательных потребностей обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

**2. Нормативное правовое регулирование муниципальной услуги.**

Оказание Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (12.12.1993);
- Конвенцией ООН о правах ребенка;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

- письмом Министерства культуры Российской Федерации от 21.11.2013 № 191-01-39/06-ГИ и Приложением к письму «Рекомендации по организации образовательной и методической деятельности при организации образовательной и методической деятельности при реализации общеразвивающих программ в области искусств»;

- правилами оказания платных образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

- постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

- правилами пожарной безопасности в Российской Федерации (1111Б 01-03), утверждёнными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- письмом Министерства образования Российской Федерации от 20.05.2003 № 28-51-391/16 «О реализации дополнительных образовательных программ в учреждениях дополнительного образования детей»;

- письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.12.2006 № 06-1844 «О примерных требованиях к программам дополнительного образования детей»;

- Уставом города Ярославля;

- решением муниципалитета города Ярославля от 09.10.2008 № 787 «О дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан»;

- постановлением мэрии города Ярославля от 07.06.2019 № 662 «Об оплате за обучение в детских школах искусств».

### **3. Состав муниципальной услуги**

3.1. Муниципальная услуга по реализации дополнительных общеразвивающих программ в области искусств (далее - Услуга) включает в себя обучение по дополнительным общеразвивающим программам в области искусств, удовлетворяющим разнообразные интересы Потребителя Услуги по следующим направлениям:

-художественное творчество;

- другие виды деятельности в соответствии с уставом учреждения.

### **4. Порядок информирования об оказании Услуги.**

4.1. Информативность Услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о выполняемой услуге и деятельности Учреждения.

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

4.2.1. Поставщик формирует открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о реализуемых программах, и обеспечивает доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальных сайтах Поставщика в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

4.3. Информирование Потребителей и (или) родителей (законных представителей) о порядке оказания Услуги осуществляют управление культуры мэрии города Ярославля и Поставщик.

4.4. Информирование Потребителей и (или) родителей (законных представителей) о порядке оказания Услуги проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования (размещение информации на информационных стендах Поставщика);
- через официальный сайт Поставщика в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.5. Сведения о месте нахождения и графике работы управления культуры мэрии города Ярославля, Поставщика, номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах Поставщика, на официальных сайтах Поставщика и управления культуры мэрии города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.yarculture.ru](http://www.yarculture.ru).

4.6. Поставщик обязан ознакомить Потребителя и (или) его родителей (законных представителей) со своим Уставом, лицензией на осуществление образовательной деятельности, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся. Режим работы Поставщика, порядок доступа и обращения родителей (законных представителей) к Поставщику размещаются на официальном сайте Поставщика в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.7. Консультирование по вопросам приёма и обучения осуществляют назначенные руководителем педагогические работники Поставщика.

4.8. Управление культуры мэрии города Ярославля осуществляет консультирование граждан по всем вопросам, связанным с оказанием Услуги.

## **5. Порядок оказания Услуги.**

5.1. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги.

5.1.1. Прием на обучение проводится Поставщиком на принципах равных условий приема для всех поступающих. Поставщик не вправе отказать в получении услуги Потребителю на основании пола, расы, национальности, происхождения, отношения к религии, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств.

5.1.2. Правила приема обучающихся регламентируются локальными нормативными актами Поставщика в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.3. Оказание Услуги носит заявительный принцип:

- для получения Услуги поступающему и (или) родителю (законному представителю) несовершеннолетнего поступающего необходимо подать заявление о приеме в учреждение. Перечень и образцы необходимых для зачисления документов, форма их предоставления регламентируется локальными актами, размещаемыми Поставщиком на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в подразделе «Документы».

- прием заявлений проводится Поставщиком в соответствии с локальными актами учреждения, но не позднее последнего рабочего дня в августе текущего года.

- приём заявлений прекращается при выполнении плана набора обучающихся на учебный год.

5.1.4. Информация о количестве вакантных мест по каждой образовательной программе размещается Поставщиком на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в подразделе «Вакантные места для приема (перевода)».

5.1.5. Поставщик обязан ознакомить поступающего и (или) его родителей (законных представителей) со своим Уставом, лицензией на осуществление

образовательной деятельности, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся.

5.1.6. Основанием возникновения образовательных отношений является приказ руководителя Учреждения о приеме поступающего на обучение.

5.1.7. Услуга оказывается Потребителям, зачисленным в состав обучающихся Учреждения.

5.2. Основания для приостановления и отказа в оказании Услуги.

5.2.1. Оказание Услуги приостанавливается:

- по инициативе родителей (законных представителей) Потребителя или Потребителя в соответствии с указанными в заявлении сроками;

- по медицинским показаниям до получения медицинского заключения, разрешающего посещать учреждение;

- по требованию надзорных органов или при наличии вступивших в законную силу судебных актов до устранения причин приостановления;

- при неисправности технического оборудования, необходимого для оказания Услуги;

- в связи с аварийными ситуациями и другими форс-мажорными обстоятельствами до устранения причин их возникновения.

5.2.2. Основания для отказа в оказании Услуги:

- предоставление поступающим неполного пакета документов, определенного правилами приема в учреждение, или выявление в представленных документах недостоверной или искаженной информации;

- отсутствие свободных мест для обучения по выбранной дополнительной общеразвивающей программе;

- несоответствие возраста Потребителя условиям оказания Услуги;

- наличие медицинских или возрастных противопоказаний к освоению выбранной образовательной программы.

5.2.3. Оказание Услуги может быть возобновлено в случае изменения обстоятельств, препятствующих оказанию Услуги и наличии необходимых документов.

5.3. Требования к срокам оказания Услуги.

5.3.1. Оказание Услуги осуществляется согласно режиму работы учреждения.

5.3.2. Поставщик должен осуществлять процесс освоения Потребителем выбранной дополнительной общеразвивающей программы в соответствии со сроками её освоения и расписанием учебных занятий.

5.3.3. Сроки оказания Услуги устанавливаются Поставщиком в соответствии с реализуемыми дополнительными общеразвивающими программами (в соответствии с лицензией на осуществление образовательной деятельности).

5.3.4. Продолжительность занятий устанавливается локальным актом Поставщика в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей.

5.3.5. Действие услуги распространяется в т.ч. на деятельность учреждения, направленную на оказание платных услуг.

5.4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствие оказания Услуги.

5.4.1. Потребитель, родители (законные представители) Потребителя могут обжаловать действия (бездействие) Поставщика, нарушающие права Потребителя, путем обращения к руководителю учреждения или в управление культуры мэрии города Ярославля.

5.4.2. Рассмотрение обращений по обжалованию действий (бездействия) Поставщика в процессе оказания Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным



законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## **6. Требования к организации оказания Услуги.**

6.1. Учреждение, оказывающее Услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для Потребителей с учетом пешеходной и транспортной доступности.

6.2. Учреждение, оказывающее Услугу, должно иметь необходимые помещения, оборудование и оснащение для оказания Услуги. Перечень учебных кабинетов, учебных мастерских и других объектов, необходимых для реализации дополнительных общеразвивающих программ, определяется образовательными программами, которые реализует учреждение

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

6.4. Учреждение должно обеспечить безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с Потребителями. Для оказания Услуги учреждение должно иметь акт готовности учреждения к учебному году.

6.5. Учреждение должно быть обеспечено соответствующими педагогическими кадрами, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых», подтвержденную документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации, и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию. Работники образовательных учреждений должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры в установленном порядке.

## **7. Требования к процессу оказания Услуги.**

7.1. Услуга оказывается учреждением, функционирующим в соответствии со следующими документами:

- Уставом;
- лицензией на осуществление образовательной деятельности;
- локальными нормативными актами;
- заключениями органов санитарно-эпидемиологического надзора и пожарного надзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- приказами и распоряжениями руководителя учреждения.

7.2. Оказание Услуги осуществляется в течение рабочего времени в соответствии с годовым календарным учебным графиком. Режим работы учреждения определяется его Уставом.

7.3. Учреждение осуществляет образовательный процесс по утвержденным руководителем учреждения в соответствии с законодательством дополнительным общеразвивающим программам в области искусств.

7.4. Численный состав групп, продолжительность занятий определяются нормативными актами Учреждения и в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей.

7.5. Учебный год в учреждении начинается в соответствии с уставом, учебным календарным графиком. Продолжительность учебного года - 34 недели. В дни

школьных каникул учреждение может организовывать отдых и занятость Потребителей.

7.6. При оказании Услуги Потребителям учреждение должно обеспечить их защиту от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства.

7.7. Учреждение должно соблюдать установленные нормативными правовыми актами нормативы распространения печатной продукции, аудио- и видеопродукции; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение.

7.8. В соответствии со своими уставными целями и задачами учреждение может реализовывать дополнительные общеразвивающие программы в области искусств и оказывать платные образовательные услуги за пределами определяющих ее статус образовательных программ с учетом потребностей Потребителя на основе договора с родителями (законными представителями) Потребителя или с Потребителем.

Виды и формы образовательных услуг, в том числе платных, определяются Уставом учреждения.

Платные образовательные услуги не могут быть оказаны взамен и в рамках основной образовательной деятельности, финансируемой учредителем.

7.9. Учреждение самостоятельно в осуществлении образовательного процесса, подборе и расстановке кадров, научной, финансовой, хозяйственной и иной деятельности в пределах, установленных действующими нормативными правовыми актами и уставом.

7.10. Компетенция, права, обязанности и ответственность учреждения определяются статьей 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

7.11. Ответственность за оказание Услуги несет руководитель учреждения.

7.12. Получение льготы по оплате за обучение в муниципальных учреждениях дополнительного образования детских школах искусств города Ярославля осуществляется в соответствии с Постановлением мэра города Ярославля от 18.02.2009 № 428.

## **8. Требования к результату оказания Услуги.**

8.1. Работа Поставщика должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества оказания Услуги.

8.2. Результатом оказания Услуги является освоение Потребителями образовательной программы.

8.3. Оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки Потребителей может проводиться по итогам их участия в соревнованиях, конкурсах, выставках, конференциях, фестивалях и с использованием других форм (зачётов, экзаменов, мастер-классов, творческих отчётов и т.п.).

## **9. Цены и тарифы на оказание Услуги.**

9.1. Оказание Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», решением муниципалитета города Ярославля от 09.10.2008 № 787 «О дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан», ежегодным постановлением мэрии города Ярославля «Об оплате за обучение в детских школах искусств».

## **10. Порядок контроля соблюдения базовых требований**

10.1. Услуга оказывается Потребителю в соответствии с Уставом Учреждения.

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

10.3. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения и его заместителями.

10.4. Контроль за деятельностью учреждения в части соответствия качества оказываемой Услуги Базовым требованиям осуществляется с помощью мероприятий по осуществлению контроля - плановых и внеплановых проверок, в соответствии с постановлением мэрии города Ярославля от 26.10.2009 № 3687 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля утвержденным стандартам качества муниципальных услуг».

10.5. Внешняя система контроля включает в себя контрольные мероприятия, которые осуществляют управление культуры мэрии города Ярославля, органы санитарно-эпидемиологического надзора, органы пожарного надзора в пределах их компетенции и другие контрольно-надзорные органы.

10.6. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений базовых требований, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

10.7. Ежегодный контроль за созданием условий для оказания Услуги проводится управлением культуры мэрии города Ярославля перед началом учебного года. Его результаты фиксируются в акте готовности учреждения к работе в новом учебном году, подписываемом начальником управления культуры мэрии города Ярославля.

Базовые требования  
к качеству оказания муниципальной услуги  
«Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных  
программ в области искусств»  
(регламентируют деятельность по предоставлению муниципальной услуги  
независимо от источников финансирования)

**1. Общие положения.**

1.1. Наименование муниципальной услуги - «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств».

1.2. Поставщик муниципальной услуги - муниципальные учреждения дополнительного образования детские школы искусств города Ярославля (далее Поставщик).

1.3. Потребитель муниципальной услуги - дети с 6 лет и 6 месяцев до 18 лет, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные, с учетом федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительных предпрофессиональных общеобразовательных программ в области искусства (далее Потребитель).

1.3.1. Условия доступности услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая инвалидов, с учетом их особых образовательных потребностей обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

**2. Нормативное правовое регулирование муниципальной услуги.**

Оказание Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (12.12.1993);
- Конвенцией ООН о правах ребенка;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

- приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Методическими рекомендациями Министерства культуры Российской Федерации по организации и осуществлению образовательной деятельности при реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (письмо Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.2019 № 378-01.1-39-ОЯ);
- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 14.08.2013 № 1145 «Об утверждении порядка приема на обучение по дополнительным предпрофессиональным программам в области искусств»;
- постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;
- правилами пожарной безопасности в Российской Федерации (1111Б 01-03), утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Уставом города Ярославля;
- решением муниципалитета города Ярославля от 09.10.2008 № 787 «О дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан».

### **3. Состав муниципальной услуги**

3.1. Муниципальная услуга по реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств (далее Услуга) включает в себя:

- прием детей на обучение по дополнительным общеобразовательным предпрофессиональным программам в области искусств в соответствии с требованиями законодательства в сфере дополнительного образования;
- обучение по дополнительным общеобразовательным предпрофессиональным программам в области искусств.

### **4. Порядок информирования об оказании Услуги.**

4.1. Информативность Услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о выполняемой услуге и деятельности Учреждения.

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

4.2.1. Поставщик формирует открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о реализуемых программах и обеспечивает доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальных сайтах Поставщика в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

4.3. Информирование Потребителей и (или) родителей (законных представителей) о порядке оказания Услуги осуществляют управление культуры мэрии города Ярославля и Поставщик.

4.4. Информирование Потребителей и (или) родителей (законных представителей) о порядке оказания Услуги проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования (размещение информации на информационных стендах Поставщика);

- через официальный сайт Поставщика в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.5. Сведения о месте нахождения и графике работы управления культуры мэрии города Ярославля, Поставщика, номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах Поставщика, на официальном сайте Поставщика и управления культуры мэрии города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.yarculture.ru](http://www.yarculture.ru).

4.6. Поставщик обязан ознакомить Потребителя и (или) его родителей (законных представителей) со своим Уставом, лицензией на осуществление образовательной деятельности, с образовательными программами по видам искусств и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся. Режим работы Поставщика, порядок доступа и обращения родителей (законных представителей) к Поставщику размещаются на официальном сайте Поставщика в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.7. Консультирование по вопросам приёма и обучения осуществляют назначенные руководителем педагогические работники Поставщика.

4.8. Управление культуры мэрии города Ярославля осуществляет консультирование граждан по всем вопросам, связанным с оказанием Услуги.

## **5. Порядок оказания Услуги.**

5.1. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги.

5.1.1. Прием на обучение к Поставщику проводится на принципах равных условий приема для всех поступающих. Поставщик не вправе отказать в получении услуги Потребителю на основании пола, расы, национальности, происхождения, отношения к религии, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств.

5.1.2. Правила приема обучающихся регламентируются локальными нормативными актами Поставщика в соответствии с законодательством Российской Федерации и на основании федеральных государственных требований, установленных к минимуму содержания, структуре и условиям реализации этих программ, а также срокам их реализации.

5.1.3. В первый класс проводится прием детей в возрасте от 6,6 лет до 9 лет или от 10 до 12 лет (в зависимости от срока реализации образовательной программы в области искусств, установленного ФГТ).

5.1.4. Прием в образовательные учреждения осуществляется на основании результата отбора детей, проводимого с целью выявления их творческих способностей и (или) физических данных, необходимых для освоения соответствующих образовательных программ в области искусств. До проведения отбора детей образовательное учреждение вправе проводить предварительные прослушивания, просмотры, консультации в порядке, установленном образовательным учреждением самостоятельно.

5.1.5. С целью организации приема и проведения отбора детей в образовательном учреждении создаются приемная комиссия, комиссия по отбору детей, апелляционная комиссия.

5.1.6. Не позднее 15 апреля текущего года до начала приема документов образовательное учреждение на своем информационном стенде и официальном сайте размещает информацию и документы об условиях приема с целью ознакомления с ними родителей (законных представителей) поступающих.

5.1.7. Количество детей, принимаемых в образовательное учреждение для обучения по дополнительным предпрофессиональным общеобразовательным программам в области искусств, определяется в соответствии с муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг, устанавливаемым ежегодно учредителем.

5.1.8. Для получения Услуги поступающему и (или) родителю (законному представителю) несовершеннолетнего поступающего необходимо подать заявление о приеме в учреждение.

5.1.9. Перечень и образцы необходимых документов, форма их предоставления, регламентируется локальными актами, размещаемыми Поставщиком на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в подразделе «Документы».

5.1.10. Прием заявлений проводится Поставщиком в соответствии с локальными актами учреждения.

5.1.11. Образовательное учреждение самостоятельно устанавливает сроки проведения отбора детей в соответствующем году. Рекомендуются проводить отбор детей с 15 мая по 15 июня текущего года.

5.1.12. Результаты проведения отбора объявляются не позднее трех рабочих дней после проведения отбора. Объявление указанных результатов осуществляется путем размещения пофамильного списка-рейтинга с указанием системы оценок, применяемой в образовательном учреждении, и оценок, полученных каждым поступающим. Данные результаты размещаются на информационном стенде и на официальном сайте образовательного учреждения.

5.1.13. Родители (законные представители) поступающих вправе подать письменное заявление об апелляции по процедуре проведения отбора в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов отбора.

5.1.14. Зачисление в образовательное учреждение в целях обучения по образовательным программам в области искусств проводится после завершения отбора в сроки, установленные образовательным учреждением (не позднее 20 июня).

5.1.15. Основанием для приема в образовательное учреждение являются результаты отбора детей.

5.1.16. При наличии мест, оставшихся вакантными после зачисления по результатам отбора детей, учредитель может предоставить образовательному учреждению право проводить дополнительный прием детей на образовательные программы в области искусств. Зачисление на вакантные места проводится по результатам дополнительного отбора и должно заканчиваться до начала учебного года - не позднее 31 августа.

5.1.17. Поставщик обязан ознакомить поступающего и (или) его родителей (законных представителей) со своим Уставом, лицензией на осуществление образовательной деятельности, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся.

5.1.18. Основанием возникновения образовательных отношений является приказ руководителя учреждения о приеме поступающего на обучение.

5.1.19. Услуга оказывается Потребителям, зачисленным в состав обучающихся учреждения.

5.2. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги.

5.2.1. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

- предоставление поступающим неполного пакета документов, определенного правилами приема в учреждение, или выявление в представленных документах недостоверной или искаженной информации;

- отсутствие свободных мест для обучения по выбранной дополнительной общеобразовательной предпрофессиональной программе в области искусств;

- несоответствие возраста Потребителя условиям оказания Услуги;
- наличие медицинских или возрастных противопоказаний к освоению выбранной образовательной программы.

- нахождение Потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- нахождение Потребителя в социально-неадекватном состоянии;

Обращение за получением Услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения.

5.2.2. Основаниями для приостановления оказания Услуги являются:

- нарушение Устава Учреждения;

- неисправность технического оборудования, используемого для организации оказания Услуги;

- по медицинским показаниям до получения медицинского заключения, разрешающего посещать учреждение;

- по требованию надзорных органов или при наличии вступивших в законную силу судебных актов до устранения причин приостановления;

- при неисправности технического оборудования, необходимого для оказания Услуги;

- в связи с аварийными ситуациями и другими форс-мажорными обстоятельствами до устранения причин их возникновения.

5.2.3. Оказание Услуги может быть возобновлено в случае изменения обстоятельств, препятствующих оказанию Услуги и наличии необходимых документов.

5.3. Требования к срокам оказания Услуги.

5.3.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы учреждения.

5.3.2.Поставщик организует процесс освоения Потребителем выбранной дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области искусств в соответствии со сроками её освоения и графиком учебного процесса

5.3.3. Сроки оказания Услуги устанавливаются Поставщиком в соответствии с реализуемыми дополнительными предпрофессиональными общеобразовательными программами в области искусств (в соответствии с лицензией на осуществление образовательной деятельности).

5.3.4. Продолжительность занятий устанавливается локальным актом Поставщика в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей.

5.4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствие оказания Услуги.

5.4.1. Потребитель, родители (законные представители) Потребителя могут обжаловать действия (бездействие) Поставщика, нарушающие права Потребителя, путем обращения к руководителю учреждения или в управление культуры мэрии города Ярославля.

5.4.2. Рассмотрение обращений по обжалованию действий (бездействия) Поставщика в процессе оказания Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## **6. Требования к организации оказания Услуги.**

6.1. Учреждение, оказывающее Услуги, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для Потребителей с учетом пешеходной и транспортной доступности.

6.2. Учреждение, оказывающее Услуги, должно иметь необходимые помещения, оборудование и оснащение для оказания Услуги. Перечень учебных кабинетов, учебных мастерских и других объектов, необходимых для реализации дополнительных



предпрофессиональных общеобразовательных программ в области искусств, определяется образовательными программами, которые реализует учреждение.

6.3. Территория, помещения, оборудование и оснащение учреждения должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе требованиям санитарных правил и норм, пожарной безопасности, норм охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

6.4. Учреждение должно обеспечить безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с Потребителями. Для оказания Услуги учреждение должно иметь акт готовности учреждения к учебному году.

6.5. Учреждение должно быть обеспечено соответствующими педагогическими кадрами, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых», подтвержденную документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации, и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию. Работники образовательных учреждений должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры в установленном порядке.

## **7. Требования к процессу оказания Услуги.**

7.1. Услуга оказывается учреждением, функционирующим в соответствии со следующими документами:

- Уставом;
- лицензией на осуществление образовательной деятельности;
- локальными нормативными актами;
- заключениями органов санитарно-эпидемиологического надзора и пожарного надзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- приказами и распоряжениями руководителя учреждения.

7.2. Оказание Услуги осуществляется в течение рабочего времени в соответствии с годовым календарным учебным графиком. Режим работы учреждения определяется его Уставом.

7.3. Учреждение должно иметь утвержденные руководителем учреждения, в соответствии с законодательством, дополнительные предпрофессиональные общеобразовательные программы в области искусств.

7.4. Численный состав групп, продолжительность занятий определяются с учетом федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительных предпрофессиональных общеобразовательных программ в области искусства.

7.5. Учебный год в учреждении начинается 1 сентября и заканчивается в сроки, установленные графиком образовательного процесса.

7.6. При разработке графика образовательного процесса учреждение должно руководствоваться федеральными государственными требованиями, согласно которым:

- продолжительность учебного года с первого класса по класс, предшествующий выпускному классу, составляет 39 недель, в выпускных классах - 40 недель; продолжительность учебных занятий в первом классе составляет 32 недели (за исключением образовательной программы со сроком обучения 5 лет), со второго класса (при сроке обучения 5 лет - с первого класса) по выпускной класс - 33 недели;

- в учебном году предусматриваются каникулы объемом не менее 4 недель, в первом классе для обучающихся по образовательной программе в области искусств со сроком обучения 8-9 лет устанавливаются дополнительные недельные каникулы; летние каникулы устанавливаются в объеме 12-13 недель, за исключением последнего года

обучения; осенние, зимние, весенние каникулы проводятся в сроки, предусмотренные при реализации основных образовательных программ начального общего и основного общего образования в общеобразовательных учреждениях.

7.7. При оказании Услуги Потребителям учреждение должно обеспечить их защиту от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства.

7.8. Учреждение должно соблюдать установленные нормативными правовыми актами нормы распространения печатной продукции, аудио- и видеопроductии; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение.

7.9. Учреждение самостоятельно в осуществлении образовательного процесса, подборе и расстановке кадров, научной, финансовой, хозяйственной и иной деятельности в пределах, установленных действующими нормативными правовыми актами и уставом.

7.10. Компетенция, права, обязанности и ответственность учреждения определяются статьей 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

7.11. Ответственность за оказание Услуги несет руководитель учреждения.

7.12. Получение льготы по оплате за обучение в муниципальных учреждениях дополнительного образования детских школах искусств города Ярославля осуществляется в соответствии с Постановлением мэра города Ярославля от 18.02.2009 № 428.

## **8. Требования к результату оказания Услуги.**

8.1. Работа Поставщика должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества оказания Услуги.

8.2. Результатом оказания Услуги является освоение Потребителями образовательной программы, обеспечение их индивидуального развития.

8.3. Оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки Потребителей может проводиться по итогам их участия в соревнованиях, конкурсах, выставках, конференциях, фестивалях и с использованием других форм (зачётов, экзаменов мастер-классов, творческих отчётов и т.п.).

## **9. Цены и тарифы на оказание Услуги.**

9.1 Оказание Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», решением муниципалитета города Ярославля от 09.10.2008 № 787 «О дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан», ежегодным постановлением мэрии города Ярославля «Об оплате за обучение в детских школах искусств».

## **10. Порядок контроля соблюдения базовых требований.**

10.1. Услуга оказывается Потребителю в соответствии с Уставом учреждения.

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

10.3. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения и его заместителями.

10.4. Контроль за деятельностью учреждения в части соответствия качества оказываемой Услуги Базовым требованиям осуществляется с помощью мероприятий по осуществлению контроля - плановых и внеплановых проверок, в соответствии с

постановлением мэрии города Ярославля от 26.10.2009 № 3687 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля утвержденным стандартам качества муниципальных услуг».

10.5. Внешняя система контроля включает в себя контрольные мероприятия, которые осуществляют управление культуры мэрии города Ярославля, органы санитарно-эпидемиологического надзора, органы пожарного надзора в пределах их компетенции и другие контрольно-надзорные органы.

10.6. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений базовых требований, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

10.7. Ежегодный контроль за созданием условий для оказания Услуги проводится управлением культуры мэрии города Ярославля перед началом учебного года. Его результаты фиксируются в акте готовности учреждения к работе в новом учебном году, подписываемом начальником управления культуры мэрии города Ярославля.

#### 10.8. Показатели оценки качества предоставления Услуги.

п/п	Основные показатели оценки качества оказания Услуги	Значение показателя, единица измерения
	Степень освоения образовательных программ	не менее 90 % Потребителей освоили образовательную программу
	Доля родителей, удовлетворенных условиями и качеством предоставления услуги	не менее 90%

**Базовые требования к качеству выполнения муниципальной работы  
«Формирование, сохранение, содержание и учет коллекций диких и домашних  
животных, растений»**

**1. Общие положения.**

1.1. Наименование муниципальной работы - «Формирование, сохранение, содержание и учет коллекций диких и домашних животных, растений».

1.2. Поставщик муниципальной работы – муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Ярославский зоопарк» (далее Зоопарк).

1.3. Потребитель муниципальной работы - муниципальная работа выполняется в интересах общества, физические и юридические лица (далее - Потребитель).

1.4. Условия доступности Работы для лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая инвалидов, обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

**2. Нормативное правовое регулирование муниципальной работы.**

Выполнение Работы осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (12.12.1993);
- Конвенцией о правах ребенка (20.11.1989);
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- Федеральным законом от 27.07.2016 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 01.12.2014 N 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов";
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.12.2018 № 498-ФЗ «Об ответственном обращении с животными и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о

деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 21.12.1994 N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- правилами пожарной безопасности в Российской Федерации (1111Б 01-03), утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 24.04.1995 N 52-ФЗ «О животном мире»;

- Постановлением Правительства РФ от 17.07.1996 N 823 «О порядке государственного учета, пополнения, хранения, приобретения, продажи, пересылки, вывоза за пределы Российской Федерации и ввоза на ее территорию зоологических коллекций»;

- Приказом Министерства культуры РФ от 30 декабря 2014 г. N 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;

- Приказом Министерства культуры РФ от 30 декабря 2019 г. N 2479 «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики»;

- Приказом Госкомэкологии РФ от 30.10.1997 N 411 «О положении о зоологических коллекциях»;

- Приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 16.12.2016 N 972/пр «Об утверждении СП 82.13330 "СНиП III-10-75 Благоустройство территорий»;

- Правилами техники безопасности и производственной санитарии для зоопарков (зоосадов) СССР (утв. Министерством культуры СССР 25 июля 1973 г.);

- Уставом города Ярославля.

### **3. Состав муниципальной работы**

3.1. Муниципальная работа по формированию, сохранению, содержанию и учету коллекций диких и домашних животных, растений (далее – Работа) включает в себя:

- содержание, экспонирование, демонстрацию, изучение, сохранение и воспроизводство в искусственно созданных условиях коллекций флоры и фауны, имеющих большое научное и культурно-просветительское значение;

- обогащение среды обитания животных, создание максимального комфортных условий содержания коллекционных видов;

- обеспечение воспроизводства диких животных для экологически обособленного сохранения генофонда редких видов путем непосредственного сотрудничества по программам сохранения видов животных с предприятиями и организациями Российской Федерации и зарубежных стран в установленном законом порядке;

- сохранение генофонда редких и исчезающих видов животных, занесенных в Красную книгу Российской Федерации и Международные красные списки;

- участие в Российских и международных программах по поддержанию популяций редких видов животных в неволе, а также в программах реаклиматизации животных в условиях максимально приближенных к естественным;

- осуществление научно-исследовательской работы в области репродуктивной

биологии видов, ветеринарии, зооинженерии, этологии, экологии, а также анализ и внедрение методик экологического воспитания, обучения и просвещения, передача полученного опыта в распоряжение программ сохранения видов в природе;

- разработка научных основ содержания, рационального кормления диких животных в неволе;

- создание ботанических и дендрологических садов, питомников, оранжерей, теплиц, выставочных залов, как на временной, так и на постоянной основе;

- создание и содержание питомников (вивариев) для воспроизводства животных;

- создание и содержание подсобного хозяйства для обеспечения животных кормами;

- демонстрация пород домашних животных и сохранение эндемичных пород

Ярославской области;

- проведение культурно-массовых мероприятий;

- организацию экскурсионного обслуживания;

3) проведение научно-исследовательских работ, в том числе разведение диких животных, разработка научных основ содержания диких животных в неволе, разработка научных основ рационального кормления диких животных в неволе, исследования по биологии диких животных.

#### **4. Порядок информирования о выполнении Работы.**

4.1. Информирование о Работе должно осуществляться Зоопарком:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для Потребителя месте, на сайтах в сети Интернет и др.;

- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

4.2. Информативность Работы предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о выполняемой Работе и деятельности учреждения.

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

4.4. Учреждение обеспечивает на своем официальном сайте в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг и работ.

4.5. Зоопарк должен своевременно предоставлять Потребителю необходимую и достоверную информацию о Работе.

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

4.6.1. Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения Потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуги или выполнении работы на русском языке.

#### **5. Порядок выполнения Работы.**

5.1. Работа осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 24.04.1995 N 52-ФЗ «О животном мире» и Постановлением Правительства РФ от 17.07.1996 N 823 «О порядке государственного учета, пополнения, хранения, приобретения, продажи, пересылки, вывоза за пределы Российской Федерации и ввоза на ее территорию зоологических коллекций»;

5.2. Основаниями для отказа в получении результата выполнения Работы могут быть:

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- нахождение потребителя в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность);
- отсутствие у потребителя билета или документов, дающих право на бесплатное посещение учреждения.
- нарушение посетителем правил посещения учреждения.

5.3. Выполнение Работы может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется выполнение Работы;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей Работы и нарушения общественного порядка;
- по требованию надзорных органов или при наличии вступивших в законную силу судебных актов до устранения причин приостановления;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и выполнения Работы;

5.4. Базовые требования, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения выполнения Работы, книга жалоб и предложений должны предоставляться Потребителю по его требованию.

5.5. Выполнение работы осуществляется на бесплатной основе.

## **6. Требования к организации Работы.**

6.1. Учреждение может выполнять Работу при соблюдении следующих условий:

- укомплектованности учреждения квалифицированными кадрами;
- наличия материально-технического обеспечения (помещений, технического оборудования и т.д.);
- наличия обслуживающего и технического персонала учреждения, участвующего в выполнении Работы;
- соблюдения точности и своевременности выполнения Работы: учреждение должно оказывать выбранный Потребителем вид Работы в сроки, установленные действующими правилами выполнения Работы или договором выполнения Работы.

6.2. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных помещениях, доступных для населения.

6.3. На территории учреждения должны быть:

- устроены асфальтированные дорожки и аллеи для посетителей;
- установлены карты-схемы территории учреждения;
- установлены указатели о размещении объектов животного мира, зон отдыха, питания, фотографирования и т.д.;
- установлены и поддерживаются в исправном состоянии скамейки, обустроены зоны отдыха;
- обустроены зоны для фотографирования;
- организованы зоны общественного питания посетителей.

6.3.1. На территории учреждения (если позволяет планировка) либо рядом с входом на территорию организована стоянка для автотранспорта посетителей.

6.4. Здание должно иметь удобный подъезд и следующие помещения:

- помещения для содержания в неволе животных (вольеры, клетки, террариумы, аквариумы и т.д.);
- помещения для обслуживания животных, лаборатории;
- билетные кассы;
- служебные помещения;
- административные и технические помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения.

6.5. Помещения, в которых выполняется Работа, должны соответствовать требованиям пожарной и антитеррористической безопасности.

6.6. При выполнении Работы должна быть обеспечена безопасность жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала Зоопарка (в соответствии с регламентирующими документами).

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

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

6.8. При формировании коллекции животных Зоопарка учтена его специализация, климатические и географические особенности месторасположения Зоопарка, размеры территории, финансовые возможности, передовой отечественный и зарубежный опыт в содержании животных конкретных видов. Особое внимание уделяется содержанию и размножению животных местной фауны, нуждающихся в программах сохранения и реинтродукции.

6.9. При определении площади, конструкции и архитектурного оформления любого помещения или места для содержания животных в Зоопарке созданы условия, обеспечивающие их физическое и психическое здоровье.

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

6.10.1. Помещения для содержания животных, птиц, рыб, земноводных и пресмыкающихся должны быть оборудованы кормушками, поилками, предметами, имитирующими привычную окружающую среду в условиях воли, предметами для игр;

6.10.2. Помещения для содержания животных и птиц должны быть оборудованы системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими поддержание необходимого температурного и влажностного режима.

6.11. Социальная адресность Работы предусматривает:

- обеспеченность и доступность получения результатов выполнения Работы для Потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);

- соответствие результатов выполнения Работы ожиданиям и физическим возможностям различных групп Потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, содержание выполняемых Работ.

6.11.1. Социальную адресность Работы учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий Зоопарка, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, определении содержания Работы и др.

6.12. Эстетичность выполнения Работы должна обеспечиваться:

- соответствием планировочных решений и оформления мест выполнения Работы их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;

- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в выполнении Работ.

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

6.13. Организационно-функциональная структура Зоопарка должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала исходя из возможности:



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

6.14. Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в выполнении Работы, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

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

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

## **7. Требования к процессу выполнения Работы.**

7.1. Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящими базовыми требованиями с учетом максимальной возможности для Потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

7.2. Процесс выполнения работы осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 24.04.1995 N 52-ФЗ «О животном мире» и Постановлением Правительства РФ от 17.07.1996 N 823 «О порядке государственного учета, пополнения, хранения, приобретения, продажи, пересылки, вывоза за пределы Российской Федерации и ввоза на ее территорию зоологических коллекций»;

7.3. Требования к объему и качеству выполняемой Работы утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

7.4. Ответственность за выполнение Работы несет руководитель учреждения.

## **8. Требования к результату оказания Работы.**

8.1. Результатом оказания Работы является

- формирование, сохранение, содержание и учет коллекций диких и домашних животных, растений;

- сохранение разнообразного видового состава растений.

8.2. Деятельность Зоопарка по выполнению Работы должна удовлетворять духовные, эстетические потребности Потребителей, способствовать повышению их культурного уровня.

## **9. Порядок контроля соблюдения базовых требований.**

9.1. Порядок и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества выполнения Работы и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

9.2. При контроле и оценке соблюдения общих требований к Работе следует определить соответствие качества выполнения Работы требованиям нормативной документации:

- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества выполнения Работы;

9.3. Контроль за соблюдением требований к выполнению Работы должен быть внутренним и внешним.

9.3.1. Внутренний контроль качества выполнения Работы проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат выполнения Работы.

9.3.2. Внешний контроль качества выполнения Работы проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического выполнения учреждением Работы и ее соответствия данным базовым требованиям;

- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;

- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

9.4. Основой оценкой качества результатов выполнения Работы является уровень удовлетворенности Потребителей выполненной Работой.

9.4.1. Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности выполненной Работы.

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

9.5. Ежегодный контроль за созданием условий для выполнения Работы проводится управлением культуры мэрии города Ярославля в соответствии с утвержденным графиком проверки.