



**КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ОДИНЦОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ № 230

« 28 » декабря 2023 г.

Об утверждении Стандартов качества услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры

В соответствии с Распоряжением Министерства культуры и туризма Московской области от 30.11.2023 № 17РВ-278 «Об утверждении Стандартов качества услуг в сфере культуры», Положением о Комитете по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области, утверждённым решением Совета депутатов Одинцовского городского округа Московской области от 04.07.2019 № 5/6, и в целях повышения качества оказания услуг в сфере культуры,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые:

- 1) Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными библиотеками Одинцовского городского округа Московской области;
- 2) Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, осуществляющими деятельность парков культуры и отдыха на территории Одинцовского городского округа Московской области;
- 3) Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры культурно-досугового типа Одинцовского городского округа Московской области;
- 4) Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными музеями Одинцовского городского округа Московской области;
- 5) Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными театрами Одинцовского городского округа Московской области;
- 6) Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, осуществляющими деятельность концертных организаций Одинцовского городского округа Московской области;

области.

2. Признать утратившими силу приказы Комитета по культуре:

1) от 24.06.2021 № 109 «Об утверждении Стандарта предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», оказываемой муниципальными учреждениями культуры Одинцовского городского округа Московской области»;

2) от 01.12.2021 № 188 «Об утверждении стандартов муниципальных услуг и работ, выполняемых муниципальными учреждениями культуры».

3. Царенковой Н.А., главному инспектору Комитета по культуре, опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Комитета по культуре.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня официального опубликования и применяется к правоотношениям, возникшим с 01.01.2024.

Председатель Комитета по культуре



И.Е. Ватрунина

УТВЕРЖДЁН
приказом Комитета по культуре
Администрации Одинцовского
городского округа Московской области
от 28.12.2023 № 230

**Стандарт
качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными
библиотеками Одинцовского городского округа Московской области**

I. Общие положения

1. Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными библиотеками Одинцовского городского округа Московской области (далее соответственно - Стандарт, услуги), разработан в соответствии с распоряжением Министерства культуры и туризма Московской области от 30.11.2023 № 17РВ-278 «Об утверждении Стандартов качества услуг в сфере культуры», Положением о Комитете по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области, утверждённым решением Совета депутатов Одинцовского городского округа Московской области от 04.07.2019 № 5/6 (далее – Положение о Комитете по культуре), и регулирует отдельные положения, связанные с качеством оказания услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными библиотеками в Одинцовском городском округе Московской области.

2. Стандарт распространяет свое действие на учреждения культуры, предоставляющие услуги в сфере библиотечного дела (далее - учреждения культуры), являющиеся муниципальными учреждениями муниципального образования «Одинцовский городской округ Московской области» (далее – Одинцовский городской округ) и подведомственными Комитету по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – Комитет по культуре), в отношении иных организаций культуры, осуществляющих деятельность в Одинцовском городском округе, носит рекомендательный характер.

II. Положения, связанные с качеством предоставления услуг

3. Целью предоставления услуг является обеспечение свободного доступа к информации и создание условий для приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры, свободного духовного развития, а также для культурной, научной и образовательной деятельности.

4. Потребителями услуг (далее - потребители) являются:

физические лица;

юридические лица;

общественные организации, созданные не в форме юридического лица.

5. Качеством предоставления услуг является совокупность свойств и характеристик услуги, которая отражает способность учреждений культуры удовлетворять заявленные или подразумеваемые потребности потребителя.

6. Услуги, предоставляемые учреждениями культуры, должны соответствовать целям деятельности учреждений культуры.

7. Предоставление услуг основывается на принципах открытости, индивидуальности, компетентности, правомерности, значимости, инновационности и комфортности.

8. Под принципом открытости понимается размещение информации о порядке и качестве предоставления услуг на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет», в средствах массовой информации или социальных сетях, обновление информации и проведение опросов о качестве предоставления услуг.

9. Под принципом индивидуальности понимается оказание услуг с применением индивидуального подхода к потребителю, в том числе в зависимости от социального статуса потребителя.

10. Под принципом компетентности понимается наличие у руководителей и иных работников учреждений культуры знаний основ законодательства Российской Федерации, Московской области, нормативных правовых актов органов местного самоуправления Одинцовского городского округа в сферах культуры и предоставления услуг.

11. Под принципом правомерности понимается предоставление услуг в соответствии с действующим на дату предоставления услуг законодательством Российской Федерации, Московской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Одинцовского городского округа, распорядительными актами Комитета по культуре, Уставом учреждения культуры.

12. Под принципом значимости понимается соответствие оказываемых услуг потребностям потребителей.

13. Под принципом инновационности понимается поощрение разработки и внедрения новейших идей и технологий, имеющих значение для оказания услуг потребителям.

14. Под принципом комфортности понимается создание условий, позволяющих потребителю получать услугу в благоприятных для него условиях.

15. В целях повышения качества услуг, учреждения культуры вправе осуществлять реализацию собственной маркетинговой концепции.

16. Маркетинговой концепцией учреждения культуры является система управления, ориентированная на сбалансированность, гармонизацию интересов учреждения культуры и потребителей в части реализации рекламных и информационных действий с целью увеличения количества числа потребителей.

17. С целью реализации маркетинговой концепции учреждения культуры вправе осуществлять:

учет потребностей, состояния и динамики общественного спроса при принятии решений, связанных с оказанием услуг потребителям;

создание условий для адаптации услуг к требованиям рынка услуг на основе изучения структуры общественного спроса;

проведение целенаправленной политики по формированию спроса на услуги.

18. Маркетинговая концепция учреждения культуры реализуется в средствах массовой информации и социальных сетях.

19. Маркетинговая концепция учреждения культуры направлена на создание положительного и современного образа учреждения культуры, услуг, а также на популяризацию интереса к чтению.

III. Иные положения

20. Во всем, что не урегулировано Стандартом, учреждения культуры в целях качественного предоставления услуг руководствуются законодательством Российской Федерации, Московской области нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Одинцовского городского округа Московской области, Положением о Комитете по культуре, распорядительными актами Комитета по культуре, Уставом учреждения культуры.

21. Обеспечение учреждениями культуры соблюдения положений Стандарта при предоставлении услуги образует порядок предоставления такой услуги.

УТВЕРЖДЁН

приказом Комитета по культуре
Администрации Одинцовского
городского округа Московской области
от 28.12.2023 № 230

Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, осуществляющими деятельность парков культуры и отдыха на территории Одинцовского городского округа Московской области

I. Общие положения

1. Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, осуществляющими деятельность парков культуры и отдыха на территории Одинцовского городского округа Московской области (далее соответственно - Стандарт, услуги), разработан в соответствии с распоряжением Министерства культуры и туризма Московской области от 30.11.2023 № 17РВ-278 «Об утверждении Стандартов качества услуг в сфере культуры», Положением о Комитете по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области, утверждённым решением Совета депутатов Одинцовского городского округа Московской области от 04.07.2019 № 5/6 (далее – Положение о Комитете по культуре), и регулирует отдельные положения, связанные с качеством оказания услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, осуществляющими деятельность парков культуры и отдыха на территории Одинцовского городского округа Московской области.

2. Стандарт распространяет свое действие на учреждения культуры, предоставляющие услуги парков культуры и отдыха (далее - учреждения культуры), являющиеся муниципальными учреждениями муниципального образования «Одинцовский городской округ Московской области» (далее – Одинцовский городской округ) и подведомственными Комитету по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – Комитет по культуре), в отношении иных организаций культуры, осуществляющих деятельность в Одинцовском городском округе, носит рекомендательный характер.

II. Положения, связанные с качеством предоставления услуг

3. Целью предоставления услуг является обеспечение отдыха и досуга населения, содержание и благоустройство парков культуры и отдыха, а также

иных мест массового отдыха на территории Одинцовского городского округа, проведение культурно-массовых мероприятий.

4. Потребителями услуг (далее - потребители) являются:

физические лица;

юридические лица;

общественные организации, созданные не в форме юридического лица.

5. Качеством предоставления услуг является совокупность свойств и характеристик услуги, которая отражает способность учреждений культуры удовлетворять заявленные или подразумеваемые потребности потребителя.

6. Услуги, предоставляемые учреждениями культуры, должны соответствовать целям деятельности учреждений культуры.

7. Предоставление услуг основывается на принципах открытости, индивидуальности, компетентности, правомерности, значимости, инновационности и комфортности.

8. Под принципом открытости понимается размещение информации о порядке и качестве предоставления услуг на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет», в средствах массовой информации или социальных сетях, обновление информации и проведения опросов о качестве предоставления услуг.

9. Под принципом индивидуальности понимается оказание услуг с применением индивидуального подхода к потребителю, в том числе в зависимости от социального статуса потребителя.

10. Под принципом компетентности понимается наличие у руководителей и иных работников учреждений культуры знаний основ законодательства в сферах культуры и предоставления услуг.

11. Под принципом правомерности понимается предоставление услуг в соответствии с действующим на момент предоставления услуг законодательством Российской Федерации, Московской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Одинцовского городского округа, распорядительными актами Комитета по культуре, Уставом учреждения культуры.

12. Под принципом значимости понимается соответствие оказываемых услуг потребностям потребителей.

13. Под принципом инновационности понимается поощрение разработки и внедрения новейших идей и технологий, имеющих значение для оказания услуг потребителям.

14. Под принципом комфортности понимается создание условий, позволяющих потребителю получать услугу в благоприятных для него условиях.

15. В целях повышения качества услуг, учреждения культуры вправе осуществлять реализацию собственной маркетинговой концепции.

16. Маркетинговой концепцией учреждения культуры является система управления, ориентированная на сбалансированность, гармонизацию интересов учреждения культуры и потребителей в части реализации

рекламных и информационных действий с целью увеличения количества числа потребителей.

17. С целью реализации маркетинговой концепции учреждения культуры вправе осуществлять:

учет потребностей, состояния и динамики общественного спроса при принятии решений, связанных с оказанием услуг потребителям;

создание условий для адаптации услуг к требованиям рынка услуг на основе изучения структуры общественного спроса;

воздействие на потребителей с помощью всех доступных средств, проведение целенаправленной политики по формированию спроса на услуги.

18. Маркетинговая концепция учреждения культуры реализуется в средствах массовой информации и социальных сетях.

19. Маркетинговая концепция учреждения культуры направлена на создание положительного и современного образа организации культуры, услуг, а также на популяризацию интереса к досугу и отдыху на территории организации культуры.

III. Иные положения

20. Во всем, что не урегулировано Стандартом, учреждения культуры в целях качественного предоставления услуг руководствуются законодательством Российской Федерации, Московской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Одинцовского городского округа, Положением о Комитете по культуре, распорядительными актами Комитета по культуре, Уставом учреждения культуры.

21. Обеспечение учреждениями культуры соблюдения положений Стандарта при предоставлении услуги образует порядок предоставления такой услуги.

УТВЕРЖДЁН

приказом Комитета по культуре
Администрации Одинцовского
городского округа Московской области
от 18.12.2023 № 250

**Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых
муниципальными учреждениями культуры культурно-досугового типа
Одинцовского городского округа Московской области**

I. Общие положения

1. Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры культурно-досугового типа Одинцовского городского округа Московской области (далее соответственно - Стандарт, услуги), разработан в соответствии с распоряжением Министерства культуры и туризма Московской области от 30.11.2023 № 17РВ-278 «Об утверждении Стандартов качества услуг в сфере культуры», Положением о Комитете по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области, утверждённым решением Совета депутатов Одинцовского городского округа Московской области от 04.07.2019 № 5/6 (далее – Положение о Комитете по культуре), и регулирует отдельные положения, связанные с качеством оказания услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры культурно-досугового типа Одинцовского городского округа Московской области.

2. Стандарт распространяет свое действие на учреждения культуры, предоставляющие услуги домов культуры, культурно-досуговых центров, культурно-спортивных досуговых центров (далее - учреждения культуры), являющиеся муниципальными учреждениями муниципального образования «Одинцовский городской округ Московской области» (далее – Одинцовский городской округ) и подведомственными Комитету по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – Комитет по культуре), в отношении иных организаций культуры, осуществляющих деятельность в Одинцовском городском округе Московской области, носит рекомендательный характер.

II. Положения, связанные с качеством предоставления услуг

3. Целью предоставления услуг является организация досуга населения, приобщение к культурным ценностям, в том числе по средствам проведения

культурно-массовых мероприятий.

4. Потребителями услуг (далее - потребители) являются:

физические лица;

юридические лица;

общественные организации, созданные не в форме юридического лица.

5. Качеством предоставления услуг является совокупность свойств и характеристик услуги, которая отражает способность учреждений культуры удовлетворять заявленные или подразумеваемые потребности потребителя.

6. Услуги, предоставляемые учреждениями культуры, должны соответствовать целям деятельности учреждений культуры.

7. Предоставление услуг основывается на принципах открытости, индивидуальности, компетентности, правомерности, значимости, инновационности и комфортности.

8. Под принципом открытости понимается размещение информации о порядке и качестве предоставления услуг на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет», в средствах массовой информации или социальных сетях, обновление информации и проведения опросов о качестве предоставления услуг.

9. Под принципом индивидуальности понимается оказание услуг с применением индивидуального подхода к потребителю, в том числе в зависимости от социального статуса потребителя.

10. Под принципом компетентности понимается наличие у руководителей и иных работников учреждений культуры знаний основ законодательства в сферах культуры и предоставления услуг.

11. Под принципом правомерности понимается предоставление услуг в соответствии с действующим на момент предоставления услуг законодательством Российской Федерации, Московской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Одинцовского городского округа, распорядительными актами Комитета по культуре, Уставом учреждения культуры.

12. Под принципом значимости понимается соответствие оказываемых услуг потребностям потребителей.

13. Под принципом инновационности понимается поощрение разработки и внедрения новейших идей и технологий, имеющих значение для оказания услуг потребителям.

14. Под принципом комфортности понимается создание условий, позволяющих потребителю получать услугу в благоприятных для него условиях.

15. В целях повышения качества услуг, учреждения культуры вправе осуществлять реализацию собственной маркетинговой концепции.

16. Маркетинговой концепцией учреждения культуры является система управления, ориентированная на сбалансированность, гармонизацию интересов учреждения культуры и потребителей в части реализации рекламных и информационных действий с целью увеличения количества числа потребителей.

17. С целью реализации маркетинговой концепции учреждения культуры вправе осуществлять:

учет потребностей, состояния и динамики общественного спроса при принятии решений, связанных с оказанием услуг потребителям;

создание условий для адаптации услуг к требованиям рынка услуг на основе изучения структуры общественного спроса;

воздействие на потребителей с помощью всех доступных средств, проведение целенаправленной политики по формированию спроса на услуги.

18. Маркетинговая концепция учреждения культуры реализуется в средствах массовой информации и социальных сетях.

19. Маркетинговая концепция учреждения культуры направлена на создание положительного и современного образа учреждения культуры, услуг и осуществления самореализации, в том числе по средствам популяризации участия населения в культурно-досуговых мероприятиях.

III. Иные положения

20. Во всем, что не урегулировано Стандартом, учреждения культуры в целях качественного предоставления услуг руководствуются законодательством Российской Федерации, Московской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Одинцовского городского округа, Положением о Комитете по культуре, распорядительными актами Комитета по культуре, Уставом учреждения культуры.

21. Обеспечение учреждениями культуры соблюдения положений Стандарта при предоставлении услуги образует порядок предоставления такой услуги.

УТВЕРЖДЁН

приказом Комитета по культуре
Администрации Одинцовского
городского округа Московской области
от 28.12.2023 № 230

**Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых
муниципальными музеями Одинцовского городского округа
Московской области**

I. Общие положения

1. Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными музеями Одинцовского городского округа Московской области (далее соответственно - Стандарт, услуги), разработан в соответствии с распоряжением Министерства культуры и туризма Московской области от 30.11.2023 17РВ-278 «Об утверждении Стандартов качества услуг в сфере культуры», Положением о Комитете по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области, утверждённым решением Совета депутатов Одинцовского городского округа Московской области от 04.07.2019 № 5/6 (далее – Положение о Комитете по культуре), и регулирует отдельные положения, связанные с качеством оказания услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными музеями в Одинцовском городском округе Московской области.

2. Стандарт распространяет свое действие на учреждения культуры, предоставляющие услуги в сфере публичного представления музейных предметов и музейных коллекций (далее – учреждения культуры), являющиеся муниципальными учреждениями муниципального образования «Одинцовский городской округ Московской области» (далее – Одинцовский городской округ) и подведомственными Комитету по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – Комитет по культуре), в отношении иных организаций культуры, осуществляющих деятельность музеев в Одинцовском городском округе, носит рекомендательный характер.

II. Положения, связанные с качеством предоставления услуг

3. Целью предоставления услуг является обеспечение свободного доступа к информации и создание условий для приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры, свободного духовного развития, а также для культурной, научной и образовательной деятельности.

4. Потребителями услуг (далее - потребители) являются:

физические лица;

юридические лица;

общественные организации, созданные не в форме юридического лица.

5. Качеством предоставления услуг является совокупность свойств и характеристик услуги, которая отражает способность учреждений культуры удовлетворять заявленные или подразумеваемые потребности потребителя.

6. Услуги, предоставляемые учреждениями культуры, должны соответствовать целям деятельности организаций культуры.

7. Предоставление услуг основывается на принципах открытости, индивидуальности, компетентности, правомерности, значимости, инновационности и комфортности.

8. Под принципом открытости понимается размещение информации о порядке и качестве предоставления услуг на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет», в средствах массовой информации или социальных сетях, обновление информации и проведения опросов о качестве предоставления услуг.

9. Под принципом индивидуальности понимается оказание услуг с применением индивидуального подхода к потребителю, в том числе в зависимости от социального статуса потребителя.

10. Под принципом компетентности понимается наличие у руководителей и иных работников учреждений культуры знаний основ законодательства в сферах культуры и предоставления услуг.

11. Под принципом правомерности понимается предоставление услуг в соответствии с действующим на момент предоставления услуг законодательством Российской Федерации, Московской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Одинцовского городского округа, распорядительными актами Комитета по культуре, Уставом учреждения культуры.

12. Под принципом значимости понимается соответствие оказываемых услуг потребностям потребителей.

13. Под принципом инновационности понимается поощрение разработки и внедрения новейших идей и технологий, имеющих значение для оказания услуг потребителям.

14. Под принципом комфортности понимается создание условий, позволяющих потребителю получать услугу в благоприятных для него условиях.

15. В целях повышения качества услуг, учреждения культуры вправе осуществлять реализацию собственной маркетинговой концепции.

16. Маркетинговой концепцией учреждения культуры является система управления, ориентированная на сбалансированность, гармонизацию интересов учреждения культуры и потребителей в части реализации рекламных и информационных действий с целью увеличения количества потребителей.

17. С целью реализации маркетинговой концепции учреждения культуры вправе осуществлять:

учет потребностей, состояния и динамики общественного спроса при принятии решений, связанных с оказанием услуг потребителям;

создание условий для адаптации услуг к требованиям рынка услуг на основе изучения структуры общественного спроса;

воздействие на потребителей с помощью всех доступных средств, проведение целенаправленной политики по формированию спроса на услуги.

18. Маркетинговая концепция учреждения культуры реализуется в средствах массовой информации и социальных сетях.

19. Маркетинговая концепция учреждения культуры направлена на создание положительного и современного образа учреждения культуры, услуг и популяризацию ценностей мировой и русской культуры.

III. Иные положения

20. Во всем, что не урегулировано Стандартом, учреждения культуры в целях качественного предоставления услуг руководствуются законодательством Российской Федерации, Московской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Одинцовского городского округа, Положением о Комитете по культуре, распорядительными актами Комитета по культуре, Уставом учреждения культуры.

21. Обеспечение учреждениями культуры соблюдения положений Стандарта при предоставлении услуги образует порядок предоставления такой услуги.

УТВЕРЖДЁН

приказом Комитета по культуре
Администрации Одинцовского
городского округа Московской области
от 28.12.2023 № 290

Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными театрами Одинцовского городского округа Московской области

I. Общие положения

1. Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными театрами Одинцовского городского округа Московской области (далее соответственно - Стандарт, услуги) разработан в соответствии с распоряжением Министерства культуры и туризма Московской области от 30.11.2023 17РВ-278 «Об утверждении Стандартов качества услуг в сфере культуры», Положением о Комитете по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области, утверждённым решением Совета депутатов Одинцовского городского округа Московской области от 04.07.2019 № 5/6 (далее – Положение о Комитете по культуре), и регулирует отдельные положения, связанные с качеством оказания услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными театрами Одинцовского городского округа Московской области.

2. Стандарт распространяет свое действие на учреждения культуры, предоставляющие услуги в сфере театральной деятельности (далее - учреждения культуры), являющиеся муниципальными учреждениями муниципального образования «Одинцовский городской округ Московской области» (далее – Одинцовский городской округ) и подведомственными Комитету по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – Комитет по культуре), в отношении иных организаций культуры, осуществляющих деятельность театров в Одинцовском городском округе, носит рекомендательный характер.

II. Положения, связанные с качеством предоставления услуг

3. Целью предоставления услуг является формирование и удовлетворение потребностей населения в сценическом искусстве.

4. Потребителями услуг (далее - потребители) являются:

физические лица;

юридические лица;

общественные организации, созданные не в форме юридического лица.

5. Качеством предоставления услуг является совокупность свойств и характеристик услуги, которая отражает способность учреждений культуры удовлетворять заявленные или подразумеваемые потребности потребителя.

6. Услуги, предоставляемые учреждениями культуры, должны соответствовать целям деятельности учреждений культуры.

7. Предоставление услуг основывается на принципах открытости, индивидуальности, компетентности, правомерности, значимости, инновационности и комфортности.

8. Под принципом открытости понимается размещение информации о порядке и качестве предоставления услуг на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет», в средствах массовой информации или социальных сетях, обновление информации и проведения опросов о качестве предоставления услуг.

9. Под принципом индивидуальности понимается оказание услуг с применением индивидуального подхода к потребителю, в том числе в зависимости от социального статуса потребителя.

10. Под принципом компетентности понимается наличие у руководителей и иных работников учреждений культуры знаний основ законодательства в сферах культуры и предоставления услуг.

11. Под принципом правомерности понимается предоставление услуг в соответствии с действующим на момент предоставления услуг законодательством Российской Федерации, Московской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Одинцовского городского округа, распорядительными актами Комитета по культуре, Уставом учреждения культуры.

12. Под принципом значимости понимается соответствие оказываемых услуг потребностям потребителей.

13. Под принципом инновационности понимается поощрение разработки и внедрения новейших идей и технологий, имеющих значение для оказания услуг потребителям.

14. Под принципом комфортности понимается создание условий, позволяющих потребителю получать услугу в благоприятных для него условиях.

15. В целях повышения качества услуг, учреждения культуры вправе осуществлять реализацию собственной маркетинговой концепции.

16. Маркетинговой концепцией учреждения культуры является система управления, ориентированная на сбалансированность, гармонизацию интересов учреждения культуры и потребителей в части реализации рекламных и информационных действий с целью увеличения количества числа потребителей.

17. С целью реализации маркетинговой концепции учреждения культуры вправе осуществлять:

учет потребностей, состояния и динамики общественного спроса при принятии решений, связанных с оказанием услуг потребителям;

создание условий для адаптации услуг к требованиям рынка услуг на

основе изучения структуры общественного спроса;

воздействие на потребителей с помощью всех доступных средств, проведение целенаправленной политики по формированию спроса на услуги.

18. Маркетинговая концепция учреждения культуры реализуется в средствах массовой информации и социальных сетях.

19. Маркетинговая концепция учреждения культуры направлена на создание положительного и современного образа учреждения культуры, услуг и популяризацию сценического искусства.

III. Иные положения

20. Во всем, что не урегулировано Стандартом, учреждения культуры в целях качественного предоставления услуг руководствуются законодательством Российской Федерации, Московской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Одинцовского городского округа, Положением о Комитете по культуре, распорядительными актами Комитета по культуре, Уставом учреждения культуры.

21. Обеспечение учреждениями культуры соблюдения положений Стандарта при предоставлении услуги образует порядок предоставления такой услуги.

УТВЕРЖДЁН

приказом Комитета по культуре
Администрации Одинцовского
городского округа Московской области
от 28.12.2023 № 230

**Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых
муниципальными учреждениями культуры, осуществляющими
деятельность концертных организаций
Одинцовского городского округа Московской области**

I. Общие положения

1. Стандарт качества услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, осуществляющими деятельность концертных организаций Одинцовского городского округа Московской области (далее соответственно - Стандарт, услуги) разработан в соответствии с распоряжением Министерства культуры и туризма Московской области от 30.11.2023 17РВ-278 «Об утверждении Стандартов качества услуг в сфере культуры», Положением о Комитете по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области, утверждённым решением Совета депутатов Одинцовского городского округа Московской области от 04.07.2019 № 5/6 (далее – Положение о Комитете по культуре), и регулирует отдельные положения, связанные с качеством оказания услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, осуществляющими деятельность концертных организаций Одинцовского городского округа Московской области.

2. Стандарт распространяет свое действие на учреждения культуры, предоставляющие услуги в сфере концертной деятельности (далее - учреждения культуры), являющиеся муниципальными учреждениями муниципального образования «Одинцовский городской округ Московской области» (далее – Одинцовский городской округ) и подведомственными Комитету по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – Комитет по культуре), в отношении иных концертных организаций, осуществляющих деятельность в Одинцовском городском округе, носит рекомендательный характер.

II. Положения, связанные с качеством предоставления услуг

3. Целью предоставления услуг является формирование и удовлетворение потребностей населения в музыкальном искусстве.

4. Потребителями услуг (далее - потребители) являются:

физические лица;

юридические лица;

общественные организации, созданные не в форме юридического лица.

5. Качеством предоставления услуг является совокупность свойств и характеристик услуги, которая отражает способность учреждений культуры удовлетворять заявленные или подразумеваемые потребности потребителя.

6. Услуги, предоставляемые учреждениями культуры, должны соответствовать целям деятельности учреждений культуры.

7. Предоставление услуг основывается на принципах открытости, индивидуальности, компетентности, правомерности, значимости, инновационности и комфортности.

8. Под принципом открытости понимается размещение информации о порядке и качестве предоставления услуг на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет», в средствах массовой информации или социальных сетях, обновление информации и проведения опросов о качестве предоставления услуг.

9. Под принципом индивидуальности понимается оказание услуг с применением индивидуального подхода к потребителю, в том числе в зависимости от социального статуса потребителя.

10. Под принципом компетентности понимается наличие у руководителей и иных работников учреждений культуры знаний основ законодательства в сферах культуры и предоставления услуг.

11. Под принципом правомерности понимается предоставление услуг в соответствии с действующим на момент предоставления услуг законодательством Российской Федерации, Московской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Одинцовского городского округа, распорядительными актами Комитета по культуре, Уставом учреждения культуры.

12. Под принципом значимости понимается соответствие оказываемых услуг потребностям потребителей.

13. Под принципом инновационности понимается поощрение разработки и внедрения новейших идей и технологий, имеющих значение для оказания услуг потребителям.

14. Под принципом комфортности понимается создание условий, позволяющих потребителю получать услугу в благоприятных для него условиях.

15. В целях повышения качества услуг, учреждения культуры вправе осуществлять реализацию собственной маркетинговой концепции.

16. Маркетинговой концепцией учреждения культуры является система управления, ориентированная на сбалансированность, гармонизацию интересов учреждения культуры и потребителей в части реализации рекламных и информационных действий с целью увеличения количества числа потребителей.

17. С целью реализации маркетинговой концепции учреждения культуры вправе осуществлять:

учет потребностей, состояния и динамики общественного спроса при принятии решений, связанных с оказанием услуг потребителям;

создание условий для адаптации услуг к требованиям рынка услуг на основе изучения структуры общественного спроса;

воздействие на потребителей с помощью всех доступных средств, проведение целенаправленной политики по формированию спроса на услуги.

18. Маркетинговая концепция учреждения культуры реализуется в средствах массовой информации и социальных сетях.

19. Маркетинговая концепция учреждения культуры направлена на создание положительного и современного образа учреждения культуры, услуг и популяризацию музыкального искусства.

III. Иные положения

20. Во всем, что не урегулировано Стандартом, учреждения культуры в целях качественного предоставления услуг руководствуются законодательством Российской Федерации, Московской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Одинцовского городского округа, Положением о Комитете по культуре, распорядительными актами Комитета по культуре, Уставом учреждения культуры.

21. Обеспечение учреждениями культуры соблюдения положений Стандарта при предоставлении услуги образует порядок предоставления такой услуги.