



МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

15.10.2013 № 983

Зареєстровано в Міністерстві  
юстиції України  
19 листопада 2013 р.  
за № 1966/24498

Про затвердження Державного стандарту надання безоплатних послуг клубними та бібліотечними закладами культури державної та комунальної форм власності

Відповідно до статті 13 [Закону України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»](#), підпункту 61.3.4 підпункту 61.3 пункту 61 [Національного плану дій на 2013 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010-2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава»](#), затвердженого Указом Президента України від 12 березня 2013 року № 128, НАКАЗУЮ:

1. Затвердити [Державний стандарт надання безоплатних послуг клубними та бібліотечними закладами культури державної та комунальної форм власності](#), що додається.
2. Управлінню регіональної та культурно-просвітницької роботи (Нікіфоренко Л.С.) забезпечити державну реєстрацію цього наказу в Міністерстві юстиції України.
3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра Балюрка В.С.

Міністр  
ПОГОДЖЕНО:

Л.М. Новохатько

Перший заступник Голови  
Спільного представницького органу  
репрезентативних всеукраїнських  
об'єднань профспілок на національному рівні

Г.В. Осовий

Перший заступник Голови  
Спільного представницького органу  
сторони роботодавців на національному рівні

О. Мірошніченко

В.о. президента  
Всеукраїнської асоціації роботодавців

В. Биковець

Перший заступник Міністра  
економічного розвитку і торгівлі України

А.А. Максjuta

Заступник Міністра  
соціальної політики України -

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства  
культури України  
15.10.2013 № 983  
Зареєстровано в Міністерстві  
юстиції України  
19 листопада 2013 р.  
за № 1966/24498

## ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ

надання безоплатних послуг клубними та бібліотечними закладами культури державної та комунальної форм власності

### I. Загальні положення

1. Державний стандарт надання безоплатних послуг клубними та бібліотечними закладами культури державної та комунальної форм власності (далі - Державний стандарт) - комплекс соціальних норм і нормативів, на основі яких визначаються рівні основних державних соціальних гарантій щодо надання безоплатних послуг населенню закладами культури державної та комунальної форм власності (далі - заклад культури).

Соціальні норми і нормативи у сфері культури - сукупність показників обов'язкового забезпечення потреб населення у безоплатних послугах, які надаються закладами культури.

2. Цей Державний стандарт визначає вимоги щодо забезпечення державою необхідного рівня доступності і якості надання населенню безоплатних послуг закладами культури у сфері культури та їх зміст, обсяг, норми і нормативи, показники якості.

3. Отримувачами безоплатних послуг у сфері культури є громадяни всіх вікових та соціальних груп незалежно від ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

4. Об'єктами цього Державного стандарту є умови перебування населення в закладах культури та послуги, що надаються цими закладами.

### II. Нормативи забезпечення населення безоплатними послугами

1. Засновники закладів культури зобов'язані дотримуватися соціальних норм і нормативів, які надаються закладами культури.

2. Соціальні норми та нормативи у сфері обслуговування закладів культури включають:

1) клубні заклади:

кількість культурно-масових заходів не менше 10 на рік;

кількість аматорських об'єднань, гуртків, студій за інтересами, колективів художньої самодіяльності, які функціонують за рахунок бюджету, від 3 до 30;

тривалість одного заняття у гуртках, студіях становить не менше 45 хвилин;

методична допомога надається клубним закладом (відповідно до існуючої мережі), методичним центром для яких є палац (будинки) культури;

надання методичних матеріалів з питань клубної роботи (до 5 варіантів на один запит);

використання веб-сайту клубного закладу з розрахунку один комп'ютер на 200 осіб;

2) бібліотечні заклади:

надання інформації про склад бібліотечних фондів через довідково-пошуковий апарат;

надання консультаційної допомоги в пошуку та виборі джерел інформації;

надання методичної допомоги бібліотечним закладам та населенню зони обслуговування.

### III. Перелік, зміст та обсяги надання безоплатних послуг

1. Безоплатні послуги клубних закладів:

1) забезпечення участі в аматорських художніх колективах, гуртках, студіях, любителських об'єднаннях тощо, які фінансуються за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів.

Опис послуги: створення умов для регулярної діяльності на базі клубного закладу аматорських колективів (гуртків, студій) з основних мистецьких жанрів та видів творчості (музичної, хореографічної, театральної, образотворчого та декоративно-ужиткового мистецтва, фотомистецтва тощо) із забезпеченням їх приміщеннями, інвентарем, професійно підготовленими керівниками та можливістю проведення регулярних занять, а також виступів на сценічному майданчику.

Обсяг надання послуги: надається жителям відповідного населеного пункту для задоволення в повному обсязі культурних потреб, розвитку творчих здібностей людей різних вікових груп за різними жанрами: музичним, хореографічним, театральним та іншими видами творчості;

2) надання в користування матеріалів методичних, інформаційних, довідкових відділів (структурних підрозділів), які функціонують у складі клубних закладів (за наявності методичного відділу (сектору)).

Опис послуги: забезпечення послугою отримувачів, які мешкають чи займаються клубною роботою в населених пунктах, що обслуговуються клубним закладом.

Обсяг надання послуги: робота методичної служби, наявність відповідних методичних матеріалів, у тому числі про нематеріальну культурну спадщину, проведення семінарів, консультацій, майстер-класів, підготовка спеціальних методичних розробок, довідкових матеріалів та видань тощо;

3) надання консультативно-методичних послуг з культурно-просвітницької роботи.

Опис послуги: консультації з питань культурно-дозвілєвої діяльності та мистецького аматорства, охорони нематеріальної культурної спадщини, допомога в організації заходів, розробці планів проведення заходів та сценаріїв.

Обсяг надання послуги: розробка та забезпечення в повному обсязі методичними матеріалами клубних закладів, а також населення відповідного міста (району);

4) надання послуг з проведення культурно-масових заходів.

Опис послуги: організація і проведення культурно-масових заходів: державних і народних свят, фестивалів, конкурсів, оглядів для населення.

Обсяг надання послуги: задоволення культурних потреб населення відповідного населеного пункту;

5) користування веб-сторінкою, іншими інформаційними ресурсами клубного закладу в мережі Інтернет.

Опис послуги: забезпечення використання сучасних інформаційних технологій, у тому числі веб-сайту клубного закладу з можливістю безкоштовного доступу до ресурсів отримувачів.

Обсяг надання послуги: задоволення всіх запитів на користування інформаційними ресурсами клубного закладу, у тому числі мережею Інтернет.

2. Безоплатні послуги бібліотечних закладів:

1) надання інформації про склад бібліотечних фондів через довідково-пошуковий апарат бібліотеки.

Опис послуги: забезпечення отримувачів інформацією про наявні документні та інші ресурси на основі довідково-пошукового апарату.

Обсяг надання послуги: послуга надається в обсязі, достатньому для задоволення запиту отримувачів;

2) надання консультаційної допомоги щодо пошуку і вибору джерел інформації.

Опис послуги: надання отримувачам бібліографічної інформації на їх запит на основі ведення довідково-пошукового апарату та роботи кваліфікованих фахівців-бібліографів.

Обсяг надання послуги: в обсязі, який відповідає завданню, поставленому в пошуковому запиті;

3) надання в тимчасове користування документів із бібліотечних фондів.

Опис послуги: оперативне задоволення запитів на документи з бібліотечних фондів для роботи з ними в читальному залі бібліотеки чи поза бібліотекою.

Обсяг надання послуги: в обсязі, достатньому для задоволення запитів отримувачів на документи;

4) користування веб-сторінкою, іншими інформаційними ресурсами бібліотеки в мережі Інтернет.

Опис послуги: забезпечення роботи веб-сторінки бібліотеки з можливістю безкоштовного доступу отримувачів до неї.

Обсяг надання послуги: в обсязі, достатньому для обслуговування запитів отримувачів.

#### IV. Показники якості надання послуг

1. Показники якості безоплатних послуг, які надаються закладами культури, визначаються з метою здійснення оцінки надання таких послуг.

2. Показники якості безоплатних послуг клубних закладів:

можливість регулярних занять принаймні в одному аматорському колективі (гуртку, студії) для будь-якого мешканця населеного пункту, що обслуговується клубним закладом;

умови для одержання отримувачем можливості застосовувати і розвивати свої творчі здібності;

кількість діючих аматорських колективів, зокрема із званням «народний» (зразковий), гуртків, студій, любительських об'єднань, забезпеченість їх приміщеннями, інвентарем, підготовленими керівниками;

кількість учасників аматорських колективів (їх відсоток до населення, яке обслуговується закладом);

укомплектованість закладу методичними та інформаційно-довідковими матеріалами, в тому числі про нематеріальну культурну спадщину;

кількість проведених навчальних семінарів та майстер-класів, наявність сучасних розробок та рекомендацій, довідкових матеріалів та видань;

можливість одержання фахової консультації з будь-якого методичного питання клубної роботи;

рівень професіоналізму працівників, що надають безоплатні послуги;

культурно-мистецький рівень заходу, використання різних видів народної творчості та елементів нематеріальної культурної спадщини;

кількість відвідувачів заходу;

забезпеченість приміщення клубного закладу комп'ютеризованими робочими місцями з можливістю доступу до мережі Інтернет.

3. Показники якості безоплатних послуг бібліотечних закладів:

одержання інформації про наявність чи відсутність потрібних документів у фонді бібліотеки;

кількість задоволених запитів на інформацію та документні ресурси;

кількість наданих консультацій;

кількість звернень до веб-сторінки, інших інформаційних ресурсів бібліотеки в мережі Інтернет;

строки виконання запитів на отримання інформації та документні ресурси;

забезпеченість комп'ютеризованими робочими місцями з можливістю доступу до мережі Інтернет.

V. Інформаційне забезпечення отримувача послуг за умови звернення щодо їх надання та під час отримання безоплатних послуг

1. Інформація про режим роботи та надання безоплатних послуг закладом може доводитися до отримувача через електронні носії та засоби масової інформації.

2. Заклад повинен мати книгу скарг та пропозицій, яка видається на першу вимогу отримувача безоплатних послуг.

VI. Вимоги до надання безоплатних послуг

При наданні безоплатних послуг повинні забезпечуватися:

безпека для життя та здоров'я людей, дотримання санітарного законодавства, правил пожежної безпеки, заходів з безпеки праці, запобігання травматизму та нещасним випадкам;

користування матеріально-технічною базою закладів;

наявність кваліфікованих працівників, які мають відповідну освіту і володіють необхідними професійними якостями;

безперешкодне середовище для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення відповідно до державних будівельних норм, затверджених відповідно до чинного законодавства.

VII. Моніторинг і контроль за повнотою виконання цього Державного стандарту

1. Моніторинг та контроль за повнотою виконання цього Державного стандарту організують та здійснюють Міністерство культури, Міністерство культури Автономної Республіки Крим, структурні підрозділи у сфері культури обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій шляхом застосування системи методичних та технічних прийомів проведення моніторингу та оцінки.

2. Міністерство культури:

розробляє та забезпечує запровадження системи методичних та технічних прийомів проведення моніторингу та оцінки;

систематично збирає та аналізує дані щодо виконання вимог цього Державного стандарту;

аналізує стан досягнення запланованих цілей (очікуваних результатів);

у разі необхідності уточнює, переглядає перелік безоплатних послуг, передбачених цим Державним стандартом, а також основні показники оцінювання якості надання безоплатних послуг.

3. Заклади культури, що надають безоплатні послуги, зобов'язані:

один раз на рік здійснювати внутрішній моніторинг своєї діяльності на предмет відповідності послуг цьому Державному стандарту;

надавати результати моніторингу у порядку та строки, встановлені Міністерством культури;

вживати заходів щодо усунення виявлених недоліків під час проведення моніторингу надання безоплатних послуг та поліпшення якості надання безоплатних послуг, передбачених цим Державним стандартом;

здійснювати вивчення відповідності безоплатних послуг, передбачених цим Державним стандартом, запитам отримувачів;

у разі потреби залучати до моніторингу своєї діяльності недержавні організації (за згодою);

у разі потреби ініціювати внесення змін до цього Державного стандарту.

4. Моніторинг має враховувати такі критерії оцінки якості надання безоплатних послуг:

відповідність планових завдань щодо надання послуг, передбачених цим Державним стандартом, реальним потребам отримувачів послуги та громади в цілому, а також нормативам забезпечення населення закладами культури;

результативність - рівень досягнення та реалізації визначених завдань і заходів, їх наслідки та вплив на становище отримувачів безоплатної послуги і громади в цілому;

ефективність - порівняння отриманих результатів діяльності з витраченими для здійснення цієї діяльності трудовими, матеріальними, фінансовими та іншими ресурсами;

сталість - імовірність продовження позитивного впливу наданої безоплатної послуги після її надання;

вплив - ефект, який створює система надання послуг, передбачених цим Державним стандартом.

5. Періодичність моніторингу має здійснюватися з урахуванням:

визначених планових завдань;

періодичності державної статистичної звітності (для показників, збір даних для яких здійснюється в рамках планових державних статистичних спостережень);

ресурсного забезпечення моніторингу (зокрема для показників, дані яких збираються в результаті опитування громадської думки, отримувачів послуг тощо).

#### VIII. Фінансове забезпечення надання безоплатних послуг

Надання безоплатних послуг закладами культури здійснюється за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, благодійних внесків, інших джерел, не заборонених законодавством.

Начальник  
управління регіональної  
та культурно-просвітницької  
роботи

Л.С. Нікіфоренко

**Режим доступу- офіційний веб-портал Верховної Ради України**

<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1966-13>