

Проект стандарта предоставления государственной (муниципальной) услуги по организации деятельности клубных формирований

ПРОЕКТ

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЛУБНЫХ
ФОРМИРОВАНИЙ**

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

**STANDARDIZATION IN THE RUSSIAN FEDERATION. NATIONAL
STANDARDS OF THE RUSSIAN FEDERATION. SERVICES IN THE
ORGANIZATION OF ACTIVITY OF CLUB FORMATIONS. GENERAL
REQUIREMENTS**

ГОСТ _____-2010

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».

Сведения о стандарте

1. Разработан Фондом «Институт экономики и социальной политики».
2. Внесен Министерством культуры Российской Федерации.
3. Утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии № ___ от __.__.20__ г.
4. В настоящем стандарте реализованы нормы «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1, Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
5. Введен впервые.

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок - в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет.

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам по организации деятельности клубных формирований.

Стандарт распространяется на государственные и муниципальные услуги по организации деятельности клубных формирований (кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий, а также любительских объединений, групп, клубов по интересам), предоставляемые учреждениями /организациями культурно-досугового типа за счет средств бюджетов Российской Федерации.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 1.5-2001. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества

ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования.

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3. Термины, определения и сокращения

3.1. В настоящем стандарте применены термины ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 52113-2003, ГОСТ Р ИСО 9000-2008, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 клубное формирование: Добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, к

овладению полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

Примечание. В соответствии с целями деятельности клубные формирования подразделяются на клубные формирования, ориентированные на развитие знаний, умений, навыков, и клубные формирования, ориентированные на совместную организацию досуга в среде единомышленников.

3.1.2 услуга по организации деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий - Результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в развитии дарований, освоению и созданию культурных ценностей, получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха в рамках работы клубного формирования.

3.1.3 услуга по организации деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам - Результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в сфере организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры и досуга в рамках работы клубного формирования.

3.1.4. программа клубного формирования – документ, отражающий целевые установки и содержательную основу процесса передачи специальных знаний, умений и навыков в рамках работы клубного формирования.

3.2. В настоящем стандарте использованы следующие обозначения:

3.2.1 исполнитель: Учреждение /организация культурно-досугового типа Российской Федерации / субъекта Российской Федерации / муниципального образования, предоставляющая услуги по организации деятельности клубных формирований.

3.2.2 потребитель: Физическое лицо, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение /организацию культурно-досугового типа с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках участия в работе клубных формирований.

3.2.3 услуга: Услуга по организации деятельности клубных формирований.

4. Характеристика услуг

4.1. Целями оказания услуг по организации деятельности клубных формирований являются:

приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;
популяризация творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получивших общественное признание;
содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развитие творческих способностей населения 1;
организация содержательного досуга населения, создание благоприятных условий для человеческого общения;
воспитание эстетического вкуса, привитие навыков самоуправления и самообразования, развитие инициативы и предприимчивости.

4.2. Услуги по организации деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий предоставляются 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.

4.3. Услуги по организации деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам включают следующие направления:

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.

4.4. Потребителями услуг клубных формирований являются физические лица. Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего

законодательства Российской Федерации, специальных нормативных правовых актов и стандартов.

4.5. Основаниями для отказа в получении услуг по организации деятельности клубных формирований могут быть:

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

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

несоблюдение потребителем услуги условий договора/контракта, заключенного с учреждением/организацией культурно-досугового типа.

4.6. Услуги по организации деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий предусматривают:

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 общих программах и акциях учреждения/организации культурно – досугового типа;

участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.д.

и др.

4.7. Услуги по организации деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам предусматривают:

организацию форм работы, характерных для данного клубного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч и т.д.);

участие в пропаганде научно-технических знаний, достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности).

и др.

4.8. Перечень направлений по организации деятельности клубных формирований может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы услуг, вида учреждения/организации культурно-досугового типа (в соответствии с уставом исполнителя).

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

в кружках, творческих коллективах, секциях, студиях любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, на занятиях факультетов народных университетов, на курсах прикладных знаний и навыков, в творческих лабораториях – программой клубного формирования и планом творческой работы;

в любительских объединениях, группах, клубах по интересам – планом творческой работы.

5. Программа клубного формирования

5.1. 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;

и др.

5.2. Требования к содержанию программы клубного формирования:

программа клубного формирования должна быть ориентирована на современные творческие технологии и средства обучения;

программа клубного формирования должна определять содержание и организацию творческой и учебно-воспитательной работы в клубном формировании и быть направленной на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие творческих способностей;

программа клубного формирования должна ежегодно обновляться с учетом инноваций культурно-творческой деятельности.

5.3. Программы клубных формирований предусматривают:

5.3.1 в коллективах музыкального искусства (хорах, музыкальных, вокальных, фольклорных ансамблях, оркестрах) 2:

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;

и др.;

5.3.2 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;
и др.

5.3.3 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;
и др.;

5.3.4 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;
и др.;

5.3.5 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;
и др.

6. Общие требования к результатам услуг

6.1. 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 внеклубных 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;

и др.

6.2. Специфические требования:

6.2.1 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;

и др.

6.2.2 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);

и др.

6.2.3 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;

и др.

6.2.4 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;

и др.

6.2.5 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.);

и др.

6.2.6 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;

и др.

6.2.7 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;

и др.

7. Общие требования к услугам

7.1. Перечень общих требований к услугам по организации деятельности клубных формирований устанавливается в соответствии с ГОСТ 1.5-2001. С учетом условий оказания услуг по организации деятельности клубных формирований общие требования к услугам включают требования:

соответствия услуг целевому назначению;

к социальной адресности;

к комплексности услуг;

к эргономичности и комфортности услуг;

к эстетичности услуг;

к точности и своевременности предоставления услуг;

к информативности услуг;

к безопасности услуг для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;

к организации предоставления услуг;

к персоналу учреждения/организации-исполнителя и культуре обслуживания;

к контролю и оценке качества предоставления услуг.

7.2. Соответствие услуг целевому назначению

Услуги по организации деятельности клубных формирований должны соответствовать своему целевому назначению, т.е. должны быть направлены на приобщение населения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию 3.

7.3. Социальная адресность

Социальная адресность услуг предусматривает:

обеспеченность услугами и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);

соответствие услуг ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемых услуг;

наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуг учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений/организаций культурно-досугового типа, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

7.4. Комплексность услуг

При организации деятельности клубных формирований должна быть обеспечена возможность получения потребителями не только услуг по организации деятельности клубных формирований, но также сопутствующих услуг (организация туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

7.5. Эргономичность и комфортность услуг

При оказании услуг по организации деятельности клубных формирований должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе

обслуживания, включая удобство места проведения занятий, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики клубных формирований.

При оказании услуг по организации деятельности клубных формирований внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях/организациях культурно-досугового типа.

Вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий.

7.6. Эстетичность услуг

Эстетичность услуг по организации деятельности клубных формирований должна обеспечиваться:

соответствием планировочных решений и оформления интерьеров помещений и территорий учреждений /организаций культурно-досугового типа их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждений /организаций культурно-досугового типа;

аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.

7.7. Точность и своевременность исполнения услуги

Услуги по организации деятельности клубных формирований должны отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы исполнителя, сроков оказания услуги, действующих правил оказания услуг и (или) условий договора/контракта об оказании услуг.

7.8. Информативность услуг

Информативность услуги по организации деятельности клубных формирований предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге.

Исполнитель услуг должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора [4].

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров/контрактов об оказании услуг на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Информирование об услугах по организации деятельности клубных формирований осуществляется исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения/организации культурно-досугового типа (расписание программ, стенды, афиши и т.д.);
- с использованием средств телефонной связи;
- с использованием информационных средств (афиши, плакаты, проспекты, стенды, щиты и т.д.);
- на сайтах в сети Интернет (с учетом [5]) и др.

Дополнительно информирование о предоставлении услуг по организации деятельности клубных формирований может осуществляться с применением средств внешней рекламы.

Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать:

- сведения о номенклатуре, содержании и назначении услуг;
- дату (-ы) и время оказания услуг/режим/расписание работы клубного формирования;
- цену в рублях (в случае оказания услуг за плату);
- информацию о правилах и условиях оказания услуг, в т.ч. о документах, предоставление которых необходимо и др.;
- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуги;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуги;
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование), справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии) и график работы исполнителя услуг, а также способы получения информации о местах нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления услуг.

7.9. Безопасность услуг для жизни и здоровья потребителей услуг и персонала учреждений/организаций культурно-досугового типа

Услуги по организации деятельности клубных формирований должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждений/организаций культурно-досугового типа.

Безопасность услуг должна обеспечиваться безопасностью зданий, помещений, конструкций, оборудования, инвентаря учреждений/организаций культурно-досугового типа, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований [6], [7], [8], [9],

[10], [11], [12], [13], [14], [15], [16], [17], [18], [19], [20], [21], [22], [23], [24], [25], [26], [27], [28].

При проектировании, выборе места расположения, строительстве и эксплуатации учреждений/организаций культурно-досугового типа, должны соблюдаться установленные требования:

- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению;
- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях учреждений/организаций культурно-досугового типа, должны отвечать требованиям электробезопасности [25].

При оказании услуг по организации деятельности клубных формирований должна также обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал учреждений/организаций культурно-досугового типа должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах [28].

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей услуг, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, определяются в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003.

7.10. Организация предоставления услуг

7.10.1. Предоставление услуги осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

7.10.2. Для получения услуги необходимо подать в учреждение/организацию культурно-досугового типа заявление о приеме в клубное формирование.

Заявление от несовершеннолетнего лица подается его родителями (законными представителями) или самим несовершеннолетним лицом, если его возраст более 14 лет и при условии письменного согласия его родителей (законных представителей).

Вместе с заявлением необходимо представить оригинал и копию документа, удостоверяющего личность заявителя, при поступлении несовершеннолетних лиц дополнительно представляется оригинал и копия документа, удостоверяющего личность одного из родителей (законного представителя).

В случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего родитель (законный представитель) должен также представить медицинское заключение об

отсутствии противопоказаний для занятий ребенка в клубном формировании данного профиля по мере необходимости.

7.10.3. При приеме исполнитель должен ознакомить заявителя с расписанием занятий клубного формирования. По требованию заявителя должны быть представлены документы, регламентирующие оказание услуги.

7.10.4. При оказании услуг исполнитель должен обеспечить систематически режим занятий в творческих коллективах, т.е. не менее 3-х учебных часов/не менее 2 раз в неделю (учебный час - 45 минут).

7.11. Персонал учреждения/организации-исполнителя и культура обслуживания

7.11.1. Организационно-функциональная структура исполнителя услуг должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности выполнения заданного объема услуг по организации деятельности клубных формирований при установленном качестве, соблюдении квалификационных требований к персоналу, а также обеспечении 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.).

7.11.2. Квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг по организации деятельности клубных формирований, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения/организации культурно-досугового типа.

7.11.3. Исполнитель услуг должен проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности в рамках установленной организационно-функциональной структуры, включая процедуры поддержания и повышения квалификации персонала (подтверждение квалификации, изменение должностной категории, присвоение разряда и т.д.):

обучение и аттестацию персонала на базе специальных учебных организаций;

проверки, обучение и аттестацию персонала, силами самого учреждения/организации культурно-досугового типа.

Указанные процедуры осуществляют на основе общегосударственных квалификационных требований с учетом специфических требований, предъявляемых исполнителем.

7.12. Контроль и оценка качества предоставления услуг

7.12.1. Контроль и оценка соблюдения общих требований к услугам по организации деятельности клубных формирований осуществляются в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003 в целях:

определения соответствия качества услуг требованиям нормативной документации и/или потребителя (процесс предоставления услуги, учреждение/организация культурно-досугового типа, персонал, занятый в оказании услуги);

установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуг (управление качеством);

сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения одинаковых услуг различными исполнителями.

7.12.2. Для оценки качества предоставления услуг клубных формирований следует использовать следующие основные методы контроля:

документальный контроль исполнения процесса оказания услуг путем проверки наличия, оформления и ведения нормативных и технических документов (должностных инструкций, планов мероприятий и т.д.);

визуальный контроль соответствия документированных процедур реально действующим процессам и объектам (проверка состояния помещений и территорий предназначенных (в т.ч. временно) для оказания услуг по организации деятельности клубных формирований, работников, занятых в предоставлении услуг, применяемого оборудования, информационного обеспечения и т.д.);

аналитический контроль и экспертиза документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса оказания услуг (анализ договоров/контрактов, правильности расчетов, достоверности информации, полноты показателей качества услуги);

инструментальный контроль с применением технических средств для оценки состояния различных объектов, являющихся ресурсами исполнителя (автотранспортные средства, оборудование и др.);

социологический контроль путем проведения опросов различных групп потребителей (населения).

В целях повышения качества услуг по организации деятельности клубных формирований целесообразно проводить социологические исследования по следующим основным направлениям:

исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг;

проведение обследований удовлетворенности трудом персонала, занятого в оказании услуг.

Социологические исследования должны основываться на сборе и анализе мнений фактических или возможных потребителей услуг, персонала и других заинтересованных сторон относительно процесса оказания услуг с использованием следующих методов:

опрос или интервьюирование потребителей услуг по организации деятельности клубных формирований, оценку результатов опроса (интервьюирования);
анализ жалоб, предложений и комментариев потребителей;
опрос или интервьюирование сотрудников учреждений культуры;
сбор и анализ отчетов работников, непосредственно контактирующих с потребителями;
самооценка;
метод группового опроса экспертов;
и др.

7.12.3. Контроль за соблюдением требований к услугам должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуг по организации деятельности клубных формирований проводит исполнитель по его инициативе (специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица) либо потребитель в соответствии с условиями договора/контракта, при этом объектами контроля являются процедуры управления, процесс оказания и результат услуг.

Внешний контроль проводят органы исполнительной власти / местного самоуправления в сфере культуры в пределах их компетенции.

7.12.4. Система менеджмента качества услуг создается исполнителем в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

7.12.5. Номенклатура показателей качества услуг устанавливается в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003 с учетом условий оказания услуг.

Приложение А

(справочное)

БИБЛИОГРАФИЯ

1 Решение Коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 N 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры» (вместе с «Примерным положением о государственном и муниципальном учреждении культуры клубного типа», «Примерным положением о клубном формировании культурно-досугового учреждения»)

2 Приказ Минкультуры РФ от 25.05.2006 N 229 «Об утверждении Методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и Методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»

3 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1

- 4Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»
- [5] ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению
- 6Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (принят ГД ФС РФ 23.12.2009)
- 7СНиП 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения»
- 8Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 N 27 «О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03» (вместе с «Санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)» СанПиН 2.4.4.1251-03», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 01.04.2003) (Зарегистрировано в Минюсте РФ 27.05.2003 N 4594)
- 9«Санитарные-эпидемиологические правила и нормативы «Санитарно-эпидемиологические требования к жилым зданиям и помещениям» СанПиН 2.1.2.1002-00» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 15.12.2000) (ред. от 21.08.2007) (2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта)
- 10Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 10.06.2010 N 64 «Об утверждении СанПиН 2.1.2.2645-10» (вместе с «Санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях») (Зарегистрировано в Минюсте РФ 15.07.2010 N 17833)
- [11] СНиП 2.04.01-85. Внутренний водопровод и канализация зданий
- [12] ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования
- [13] СНиП 41-01-2003 «Отопление, вентиляция и кондиционирование»
- [14] ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3)
- [15] ВСН 62-91. Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения
- [16] Федеральный закон от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»
- 17 Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (принят ГД ФС РФ 04.07.2008)
- 18Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»
- 19Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных

бедствий от 18.06.2003 N 313 «Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»

[20] НПБ 88-2001 «Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования»

[21] СНиП 21-01-97. Пожарная безопасность зданий и сооружений

[22] ППБ 01-93. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации

[23] ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

[24] ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

[25] ГОСТ 12.1.019-79. Система стандартов безопасности труда.

Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты

[26] ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок.

Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования

[27] ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок.

Безопасность при эксплуатации. Общие требования

[28] ГОСТ Р 22.3.03-94. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.