

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

УСЛУГА ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

Утвержден Приказом министерства культуры Новосибирской области от _____ № ____-ст, взамен стандартов государственных услуг в сфере культуры, утвержденных приказом департамента культуры Новосибирской области от 20.12.2007 № 796.

Дата введения - _____

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с последними изменениями 30 декабря 2009 г.), а разработка и применение стандартов организаций - ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандарты организаций. Общие положения».

Сведения о стандарте

1. Настоящий стандарт разработан рабочей группой, состоящей из представителей руководства учреждений культуры и искусства, руководителей органов управления муниципальных образований, специалистов министерства культуры Новосибирской области.

2. Утвержден и введен в действие в рамках пилотного проекта приказом министерства культуры Новосибирской области № ____ от __.__.20__ г.

3. В настоящем стандарте реализованы нормы «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (в последней редакции), Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

4. Введен взамен стандартов государственных услуг в сфере культуры, утвержденных приказом департамента культуры Новосибирской области от 20.12.2007 № 796.

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом справочном пособии «Нормативные документы», а текст изменений и поправок – информационных письмах. В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом справочном пособии «Нормативные документы». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в разделе «Документы. Система качества» - на официальном сайте министерства культуры Новосибирской области в сети Интернет.

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, предоставляемой учреждениями культуры и искусства, а так же основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на государственную услугу по организации и проведению культурно-массовых (культурно - досуговых, информационно-просветительских) мероприятий, предоставляемую государственными областными учреждениями культуры и искусства за счет средств областного бюджета Новосибирской области.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:
ГОСТ Р 1.4-2004. Стандарты организаций. Общие положения
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, законов, постановлений и др. 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) на сайтах правительства или ведомства, в справочной программе «Консультант Плюс». 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 по ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 52113-2003, ГОСТ Р ИСО 9000-2008 ([21], [22], [29]), а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1. **Культурно-досуговое мероприятие:** массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

3.1.2. **Информационно-просветительское мероприятие:** массовое мероприятие, направленное на удовлетворения информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

3.1.3. **Услуга по организации и проведению культурно - массового мероприятия:** результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем/ с группой потребителей услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

3.2. В настоящем стандарте использованы следующие обозначения:

3.2.1. **Исполнитель:** областное государственное учреждение культуры и искусства Новосибирской области, предоставляющее услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий.

3.2.2. **Потребитель:** физическое или юридическое лицо, присутствующее/ принимающее участие в культурно-массовом мероприятии.

3.2.3. **Услуга:** услуга по организации и проведению культурно-массового мероприятия.

3.2.4. **Место проведения мероприятия:** помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения культурно-массового мероприятия.

4. Характеристика услуги

4.1. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий подразделяется на:

- организацию и проведение культурно - досуговых мероприятий;
- организацию и проведению информационно-просветительских мероприятий.

4.2. Культурно - досуговые мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах:

организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).

4.3. Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах:

организация и проведение литературно-музыкальных, видео - гостиных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

4.4. Перечень форм организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения культуры и искусства (в соответствии с уставом исполнителя).

4.5. Потребителями услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий могут быть юридические и физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге (ограничения по времени, необходимость наличия сопровождающего лица и т.д.).

4.6. Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

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

- отсутствие билета (абонемента) на предоставление услуги (в случае предоставления услуги за плату);

- обращение потребителя услуги за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в билете (абонемента, приглашении и т.д.) (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия услуг в силу форс-мажорных обстоятельств).

Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в получении услуги отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.7. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предусматривают:

- подготовку культурно-массового мероприятия;
- проведение культурно-массового мероприятия;
- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям культурно-массового мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);
- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончании мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

4.8. Регламент организации и предоставления услуги утверждается учредителем.

5 Общие требования к услуге по организации и проведению культурно-массовых мероприятий

5.1. С учетом условий оказания услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий общие требования к услугам включают следующее ([25]):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения - исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2. Соответствие услуги целевому назначению ([1], [2], [15]).

Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

5.3. Социальная адресность ([1], [2], [3], [14], [15]).

Социальная адресность услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предусматривает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуги 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 услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры и искусства, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

5.4. Комплексность услуги

При организации и проведении культурно-массовых мероприятий должна быть обеспечена возможность не только присутствия/ участия потребителей на/ в культурно-массовых мероприятиях, но и получения сопутствующих услуг (организация точек питания,

туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видео- продукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

5.5. Эргономичность и комфортность услуги

При оказании услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения мероприятия, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики отдельных видов культурно-массовых мероприятий.

При оказании услуги внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культуры и искусства ([4], [26], п. 4.3 [28], [31]).

При оказании услуги вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий.

5.6. Эстетичность услуги

Эстетичность услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должна обеспечиваться:

соответствием планировочных решений и оформления мест проведения мероприятий их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

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

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

5.7. Точность и своевременность предоставления услуги

Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения культуры и искусства, установленных (заявленных) сроков организации и проведения культурно-массовых мероприятий, соблюдение действующих правил предоставления услуги и (или) согласованных условий договора/контракта об оказании услуги.

5.8. Информативность услуги

5.8.1. Информирование об услуге по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должно осуществляться исполнителем:

непосредственно в помещениях учреждения культуры и искусства, в котором предполагается проведение мероприятия (программки, 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 [6], [27], [32]) и др.

Дополнительно информирование о предоставлении услуги может осуществляться с применением средств внешней рекламы, СМИ.

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

В учреждении на видном месте должна быть следующая информация

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

- режим работы учреждения;

- сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номера служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций.

5.8.3. Информативность услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге.

5.8.4. В состав информации об учреждении, предоставляющем услугу, в обязательном порядке должны быть включены:

- сведения о номенклатуре, содержании и назначении услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее оказание), цен, наличия льгот;
- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должна соответствовать услуга;
- прейскурант цен на платные услуги (цену в рублях в случае оказания услуг за плату);
- афиша или календарный план проведения мероприятий учреждением;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- 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;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;
- регламент предоставления услуги или выписка из Устава, содержащая перечень документов, предоставляемых потребителем, для получения услуги (если такие есть) и основания для отказа в предоставлении или прекращения предоставления государственной услуги;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем, включающий:
 - адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями,
 - информацию о правилах и условиях оказания услуг,
 - возможность влияния потребителей на качество услуги и получения оценки качества услуги со стороны потребителей,
 - возможность потребителя контролировать и предъявлять обоснованные претензии по оказанию услуг и по несоответствию качества утвержденному стандарту,
 - установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы,
 - порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- наличие и ведение книги жалоб и предложений в соответствии с требованиями;
- регламент разработки и реализации совместных проектов с другими учреждениями, предприятиями, общественными организациями;
- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами учреждения.

5.8.5. Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора ([1]).

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

5.8.7. Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги и книга жалоб и предложений должны быть доступны и предоставляться потребителю по его требованию.

5.8.8. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.8.9. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

5.9. Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения

5.9.1. Условия предоставления услуги и сама услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждений культуры и искусства.

5.9.2. Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований ([4], [5], [8], [10], [12], [13], [18], [19], [31], [32]).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должно соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры и искусства данного типа.

5.9.3. При организации проведения культурно-массовых мероприятий вне помещений необходимо воздерживаться от планирования указанных мероприятий вблизи от линий электропередачи высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций.

5.9.4. При проектировании, выборе места расположения, строительстве и эксплуатации учреждений культуры и искусства, а также помещений, временно предназначенных для проведения культурно-массовых мероприятий, должны соблюдаться установленные требования:

- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению([9], [28], [31], [34]);
- к водоснабжению и канализации ([33]);
- к отоплению и вентиляции ([26], [36]);
- к пожарной безопасности ([8], [12], [13], [35]);
- к пожарной и охранной сигнализации ([31]).

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях, внутри которых предусмотрено проведение культурно-массовых мероприятий, должны отвечать требованиям электробезопасности ([18]).

Оборудование детских игровых площадок должно соответствовать требованиям безопасности эксплуатации ([23], [24]).

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

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, культурный инвентарь, и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и работоспособном состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

5.9.6. При оказании услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должна также обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.9.7. Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах ([20]).

5.9.8. Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, определяются в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003 ([22]).

5.10. Организация предоставления услуг

5.10.1. Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре ([11]).

5.10.2. Потребители услуги свободно посещают место проведения мероприятия, если иное не предусмотрено порядком его проведения, или если оно проводится на платной основе - при наличии билетов или документов, дающих право на вход, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

5.10.3. В соответствии с регламентом предоставления услуги исполнитель:

разрабатывает документы по организации и проведению культурно-массового мероприятия (программу мероприятия, план-схему, сценарный план и т.д.);

уведомляет и проводит согласование с органами исполнительной власти/ органами местного самоуправления возможности и параметров проведения мероприятия (в случаях, когда мероприятия проводятся вне помещений и территории исполнителя и требуют оказания содействия со стороны различных ведомств (органов внутренних дел, органов здравоохранения и др.);

проводит необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия (установка сцен, их оформление, оборудование звукоусиливающей аппаратурой, энергоснабжение, обустройство мест для зрителей, точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видео- продукцией, условий для работы медицинского персонала и сотрудников правоохранительных органов) и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;

проводит необходимую работу по подготовке культурно-массового мероприятия (организует/ координирует репетиционный процесс и т.д.);

в установленном порядке размещает информацию о предполагаемом проведении культурно-массового мероприятия;

размещает в общедоступных для потребителей услуги местах на территории проведения мероприятия правила пользования услугой (правила поведения на территории учреждения);

утверждает расстановку ответственных лиц по определенным местам, выставляет контрольно - распорядительную службу перед началом проведения культурно-массового мероприятия, а также осуществляет проверку готовности места проведения мероприятия (зданий, помещений, территорий) к проведению культурно-массового мероприятия;

проводит культурно-массовое мероприятие (в т.ч. организует работу персонала и соблюдение установленных мер безопасности, в том числе пожарной и санитарной, обеспечение необходимых условий для организации оказания медицинской помощи и т.д.);

принимает меры по исключению продажи спиртных, слабоалкогольных напитков, пива и прохладительных напитков в стеклянной и металлической таре в местах проведения мероприятия, а также меры по исключению потребления спиртных, слабоалкогольных напитков и пива в неустановленных местах и по удалению с мероприятия лиц, находящихся в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность;

по требованию представителей правоохранительных органов проводит проверку готовности места проведения мероприятия;

в случае возникновения в ходе подготовки или проведения мероприятия предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий незамедлительно сообщает об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющих обеспечение безопасности граждан на мероприятии, оказывает им необходимую помощь и неукоснительно выполняет их указания;

обеспечивает уборку места проведения культурно-массового мероприятия по окончании культурно-массового мероприятия.

5.10.4. Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами ([2], [3], [7], [14], [15], [10]).

5.10.5. Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в государственном задании.

5.10.6. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/ на территориях, в/ на которых осуществляется предоставление услуги;

- противоречия содержания культурно-массового мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности;

- совпадения культурно-массового мероприятия по месту и времени с другим культурно-массовым мероприятием, заявленным ранее (в таких случаях возможно предложение иного места или времени проведения культурно-массового мероприятия);

- создания реальной угрозы нормальному функционированию предприятий, учреждений, организаций, расположенных вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;

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

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

Причины и порядок отмены или приостановки предоставления услуги отражаются в уставе учреждения - исполнителя и регламенте предоставления услуги.

5.11. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

5.11.1. Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности выполнения заданного объема услуги при установленном качестве, соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя, обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

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

5.11.3. Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения культуры и искусства.

5.11.4. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном учреждением или вышестоящими органами порядке.

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

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

5.11.6. Исполнитель 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.) не реже 1 раза в 5 лет ([16], [17]):

- обучение и аттестацию персонала на базе специальных учебных организаций;
- проверки, обучение и аттестацию персонала силами учреждения культурно - досугового типа.

Указанные процедуры осуществляют на основе общегосударственных квалификационных требований с учетом специфических требований, предъявляемых к работникам. Квалификационные требования и порядок аттестации кадров регламентируется локальным актом (положением, регламентом) учреждения или вышестоящим органом управления.

5.11.7. В профессиональной деятельности персонал учреждения руководствуется Кодексом профессиональной этики, принятым трудовым коллективом учреждения.

5.12. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услуги, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- регламенты предоставления услуг;
- национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

5.12.1. Устав – документ, регулирующий организацию и порядок деятельности учреждения и должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;
- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);
- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;
- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;
- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К уставу учреждения прилагаются локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения, его структурных подразделений.

5.12.2. Регламенты предоставления услуг – документы, представляющие совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов по предоставлению услуг.

5.12.3. Стандарты – документы, составляющие нормативную основу требований к предоставлению услуг.

5.12.4. Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

5.12.5. Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и другие в соответствии с нормативными актами вышестоящих органов управления.

5.12.6. В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.13. Контроль и оценка качества предоставления услуги

5.13.1. Учреждение должно иметь документально оформленную собственную систему менеджмента качества услуг, в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 ([30]) включающую регламент внутреннего контроля и оценки качества предоставления услуг, деятельности подразделений и сотрудников по оказанию услуг на их соответствие стандартам и другим нормативным документам ([29], [30]).

Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля, показатели качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются приказом руководителя учреждения.

5.13.2. Номенклатура показателей качества услуг устанавливается в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003 ([22]) с учетом условий оказания услуг и нормативных актов вышестоящих органов управления.

5.13.3. Контроль и оценка соблюдения общих требований к услуге по организации и проведению культурно-массовых мероприятий осуществляются в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003 ([22]) в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;

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

- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

5.13.4. Для контроля за соблюдением общих требований к услуге по организации и проведению культурно-массовых мероприятий следует использовать следующие методы:

- документальный контроль исполнения процесса оказания услуги 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 услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, работников, занятых в предоставлении услуги, применяемого оборудования, информационного обеспечения и т.д.);

- аналитический контроль и экспертиза документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса оказания услуги (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 изучения мнений различных групп потребителей (населения), а также работников учреждений культуры и искусства.

В целях повышения качества услуги по организации культурно-массовых мероприятий целесообразно проводить социологические исследования по следующим основным направлениям:

исследование удовлетворенности потребителей качеством и доступностью предоставленных услуг;

обследование удовлетворенности трудом персонала, занятого в оказании услуги.

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

опрос или интервьюирование потребителей услуги по организации культурно-массовых мероприятий, оценку результатов опроса (интервьюирования);

анализ жалоб, предложений и комментариев потребителей;

опрос или интервьюирование сотрудников учреждений культуры и искусства;

сбор и анализ отчетов работников, непосредственно контактирующих с потребителями;

самооценка;

метод группового опроса экспертов;

и другие.

5.13.5. Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий 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, условия, процесс оказания и результат услуг.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводит учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением государственной услуги и ее соответствия данному стандарту, а так же путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги.

БИБЛИОГРАФИЯ

- [1] Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- [2] Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- [3] Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
- [4] Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
- [5] Федеральный закон от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»
- [6] Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- [7] Федеральный закон от 13.03.95 № 32-ФЗ «О днях воинской славы и памятных датах России»
- [8] Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
- [9] Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
- [10] Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»
- [11] Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»
- [12] Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»
- [13] Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313 «Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»
- [14] Закон Новосибирской области от 12.03.99 № 44-ОЗ «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области»
- [15] Закон Новосибирской области от 7 июля 2007 г. № 124-ОЗ "О культуре в Новосибирской области»
- [16] Постановление главы администрации Новосибирской области от 23.01.2003 № 39 «О дополнительных мерах по укреплению кадрового потенциала и поддержке молодых специалистов организаций бюджетной сферы, расположенных в районах области»
- [17] Постановление Губернатора Новосибирской области от 10.11.2005 № 607 «О мерах по целевой контрактной подготовке специалистов для учреждений культуры Новосибирской области»
- [18] ГОСТ 12.1.019-79 Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты
- [19] ГОСТ 12.1.004-91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования
- [20] ГОСТ Р 22.3.03-94 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения
- [21] ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения
- [22] ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества
- [23] ГОСТ Р 52169-2003 Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования
- [24] ГОСТ Р 52301-2004 Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования

- [25] ГОСТ Р 1.4-2004. Стандарты организаций. Общие положения
- [26] ГОСТ Р ЕН 13779-2007 Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования
- [27] ГОСТ Р 52872-2007 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению
- [28] ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования
- [29] ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
- [30] ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования
- [31] ВСН 62-91. Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения
- [32] НПБ 88-2001. Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования
- [33] СНиП 2.04.01-85. Внутренний водопровод и канализация зданий
- [34] СНиП 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения»
- [35] СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений
- [36] СНиП 41-01-2003 «Отопление, вентиляция и кондиционирование»