Утвержден

приказом управления культуры

администрации Арсеньевского

городского округа

от 18.04.2018 года № 14

СТАНДАРТ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ»

**1. Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» (далее – услуга), предоставляемой учреждениями культуры и искусства, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления, и носит рекомендательный характер.

Требования стандарта подлежат соблюдению учреждениями культурно-досугового типа соответствующей подведомственности.

**2. Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

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

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

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

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

ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования.

ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования.

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3).

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

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

**3. Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. **Культурно-массовое 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).

3.2. **Информационно-просветительское мероприятие**: массовое мероприятие, направленное на удовлетворение 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).

3.3. **Услуга по организации и проведению 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 в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

3.4. **Исполнитель**: учреждение культуры и искусства, предоставляющее услуги по организации и проведению мероприятий.

3.5. **Потребитель:** физическое или юридическое лицо, присутствующее (принимающее участие) в мероприятии.

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

**4. Характеристика услуги**

4.1. Услуга предусматривает:

− подготовку мероприятия;

− проведение мероприятия;

− обеспечение условий проведения мероприятия внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);

− обеспечение условий проведения 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.).

4.2. Услуга подразделяется на:

− организацию и проведение культурно-массовых мероприятий;

− организацию и проведению информационно-просветительских мероприятий.

4.3. Культурно-массовые 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).

4.4. Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных, видеогостиных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

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

4.6. Потребителями услуги 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, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

4.7. Основанием для оказания услуги потребителю является: приобретенный входной билет (абонемент), документ, в соответствии с действующим законодательством, удостоверяющий право на предоставление льготного посещения учреждения в случае предоставления услуги за плату – для физических лиц; договор – для юридических лиц.

4.8. 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 (абонементе, приглашении и т.д.) (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств);

− отсутствие договора – для юридического лица.

4.9. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

− внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в / на которых осуществляется предоставление услуги;

− создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению или организациям, расположенным вблизи места проведения мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;

− внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг;

− противоречия содержания мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности:

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

б) пропаганда насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлений экстремизма.

4.10. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.11. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

**5. Общие требования к услуге**

5.1. С учетом условий оказания услуги общие требования к услугам включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

− 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.

Услуга 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. Требования к порядку и условиям оказания Услуги.

Учреждение может предоставлять Услугу при соблюдении следующих условий:

− укомплектованности Учреждения квалифицированными кадрами;

− наличия материально-технического обеспечения (помещения, технического оборудования, музыкальных инструментов, художественного оформления, сценических костюмов);

− наличия обслуживающего и технического персонала Учреждения, участвующего в предоставлении Услуги;

− соблюдения точности и своевременности предоставления Услуги: Учреждение должно оказывать выбранный Получателем вид Услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания Услуги или договором об оказании Услуги.

Для получения Услуги гражданам необходимо в назначенное время лично явиться к месту проведения мероприятия. Для заключения договора на оказание Услуги на возмездной основе необходимо обратиться в Учреждение в рабочее время.

Предоставление Услуги носит массовый характер и не требует от Получателя предоставления специальных документов.

В случае предоставления Услуги на платной основе Получатель должен предъявить дежурному по залу или администратору приобретенный билет.

На всех этапах реализации Услуги (планирования, разработки, рекламирования, предложения, востребования) должны учитываться актуальность, современность методов, форм и способов исполнения, полезность и соответствие спросу, информативность и содержательность, художественный уровень.

Деятельность Учреждения по предоставлению Услуги должна удовлетворять духовные, эстетические потребности Получателей, способствовать повышению их культурного уровня.

Требования к организации мероприятий в помещениях.

Учреждение, оказывающее услугу, должно информировать жителей и гостей населенного пункта о предстоящем мероприятии через афиши, публикации в СМИ с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 5 дней до проведения мероприятия.

Учреждение, оказывающее услугу, должно предоставлять информацию о месте проведения мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей населенного пункта. Телефонные консультации должны быть доступны не менее четырех часов в день со дня публичного объявления о проведении мероприятия.

Помещения, в которых проводятся мероприятия, должны соответствовать требованиям пожарной безопасности.

5.4. Требования к материально-техническому обеспечению Услуги.

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

Здание должно иметь удобный подъезд и следующие помещения:

− зрительный зал;

− фойе;

− репетиционные помещения для групповых и индивидуальных занятий;

− площади для организации выставок;

− костюмерные;

− административные и технические помещения;

– вспомогательные (служебные) помещения.

Учреждение должно быть технически оснащено и иметь оргтехнику, световое, звукоусилительное оборудование, кино- или видеоаппаратуру, аудиотехнику.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Учреждение должно иметь музыкальные инструменты, сценические костюмы, реквизит для проведения мероприятий.

5.5. Социальная адресность.

Социальная адресность услуги по организации и проведению 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 услуги и др.

5.6. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При организации и проведении услуги исполнитель должен обеспечить возможность не только присутствия (участия) потребителей на / в мероприятиях, но и получения сопутствующих услуг (организация точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией 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.

При оказании услуги должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения мероприятия, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

При оказании услуги внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культуры и искусства (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875, [6], [19]).

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

5.7. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги 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;

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

5.8. Точность и своевременность предоставления услуги.

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

5.9. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

− непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.;

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

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

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

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

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

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

− режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;

− структура и органы управления учреждения;

− копия устава учреждения;

− дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;

− сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

− кодекс профессиональной этики;

− схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

− дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим – график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

− копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);

− кодекс профессиональной этики;

− структура и органы управления учреждения;

− копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

− отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;

− сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;

− перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;

− перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;

− материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

− гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг;

− регламент (порядок) взаимодействия спотребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:

а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;

б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

− обзоры мнений граждан – потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

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

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

− номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

− прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;

− регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

− реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;

− правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

− указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;

− другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;

− сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

5.10. Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

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

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

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

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

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

Условия предоставления услуги и сама услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

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

При организации проведения 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.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875, ГОСТ Р ЕН 13779)

− к водоснабжению и канализации;

− к отоплению и вентиляции; − к пожарной безопасности;

− к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях, внутри которых предусмотрено проведение мероприятий, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

Оборудование детских игровых площадок должно соответствовать требованиям безопасности эксплуатации (ГОСТ Р 52169, ГОСТ Р 52301).

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, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

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

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

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

5.12. Организация предоставления услуг.

Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с Уставом Арсеньевского городского округа.

Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

В соответствии с регламентом предоставления услуги исполнитель:

− разрабатывает документы по организации и проведению 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, видеопродукцией, 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 мероприятия (организует (координирует) репетиционный процесс и т.д.);

− в установленном порядке размещает информацию о предполагаемом проведении 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 мероприятия, а также осуществляет проверку готовности места проведения мероприятия (зданий, помещений, территорий) к проведению мероприятия;

− проводит 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.);

− 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 мероприятия по окончании мероприятия.

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.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в государственном (муниципальном) задании.

5.13. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

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

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, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

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

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

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов ([31]).

5.14. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

− устава учреждения;

− локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;

− регламентов 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.

Устав учреждения 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 прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламенты предоставления услуг – документы, представляющие совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

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

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

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

5.15. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Руководитель должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

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

− установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;

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

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры, настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

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

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

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

− учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;

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

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

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

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

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