

Стандарт предоставления муниципальной услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий

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».

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам по организации и проведению культурно-массовых мероприятий.

Стандарт распространяется на муниципальные услуги по организации и проведению культурно-массовых (культурно-досуговых, а также информационно-просветительских) мероприятий, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Культурно-досуговая система Любытинского муниципального района».

2. 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, а также следующие термины с соответствующими определениями:

2.1.1 **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).

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

2.1.3 **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).

2.1.4 услуга по организации и проведению информационно-просветительского мероприятия: Результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем с группой потребителей услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению информационных и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества.

2.2. В настоящем стандарте использованы следующие обозначения:

2.2.1 исполнитель: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговая система Любытинского муниципального района».

2.2.2 потребитель: физическое или юридическое лицо, присутствующее/принимающее участие в культурно-массовом мероприятии.

2.2.3 услуга: услуга по организации и проведению культурно-массового мероприятия.

2.2.4 место проведения мероприятия: Помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения культурно-массового мероприятия.

3. Характеристика услуг

3.1. Услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий подразделяются на:

услуги по организации и проведению культурно-досуговых мероприятий;

услуги по организации и проведению информационно-просветительских мероприятий.

3.2. Услуги по организации и проведению культурно-досуговых мероприятий могут предоставляться в следующих основных формах:

организация и проведение вечеров (отдыха, чествования, кино-, тематических, выпускных, танцевальных/дискотек и др.), балов, праздников (национальных, государственных, традиционных, профессиональных и др.), игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями (гражданских, национальных, семейных обрядов и др.), фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых представлений, театрализованных представлений, благотворительных акций, спектаклей, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий (торжественных приемов и др.), организация работы игровых комнат для детей.

3.3. Услуги по организации и проведению информационно-просветительских мероприятий 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.

3.4. Перечень форм предоставления услуг в сфере организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения культурно-досугового типа (в соответствии с уставом исполнителя).

3.5. Потребителями услуг 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 убеждений, отношения к религии).

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

3.6. Основаниями для отказа в получении услуг могут быть:

- нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и др.);
- отсутствие билета (абонемент) 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).

3.7. Услуги 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 и т.д.);
- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончании мероприятий и т.д.).

4 Общие требования к услугам по организации и проведению культурно-массовых мероприятий

4.1. Перечень общих требований к услугам по организации и проведению культурно-массовых мероприятий устанавливается в соответствии с ГОСТ 1.5-2001.

С учетом условий оказания услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий 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 и культуре обслуживания;
- к контролю и оценке качества предоставления услуг.

4.2. Соответствие услуг целевому назначению

Услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должны соответствовать своему целевому назначению, т.е. должны быть направлены 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.

4.3. Социальная адресность

Социальная адресность услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий 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 установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

4.4. Комплексность услуг

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 (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, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

4.5. Эргономичность и комфортность услуг

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 проведении культурно-массовых мероприятий внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культурно-досугового типа.

При проведении культурно-массовых мероприятий вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий.

4.6. Эстетичность услуг

Эстетичность услуг 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 культурно-досугового типа;

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

4.7. Точность и своевременность предоставления услуг

Услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должны отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения культурно-досугового типа, установленных (заявленных) сроков организации и проведения культурно-массовых мероприятий, соблюдение действующих правил предоставления услуг и (или) согласованных условий договора/контракта об оказании услуг.

4.8. Информативность услуг

Информативность услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий 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.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров/контрактов об оказании услуг.

Информирование об услугах по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должно осуществляться исполнителем:

непосредственно в помещениях учреждения культурно-досугового типа, 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 и др.

Дополнительно информирование о предоставлении услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий может осуществляться с применением средств внешней рекламы.

Информация об услуге в обязательном порядке должна содержать:

наименование культурно-массового мероприятия, а также сведения об имеющихся противопоказаниях для получения услуги;

дату (-ы) и время оказания услуг;

цену в рублях (в случае оказания услуг за плату);

информацию о правилах и условиях оказания 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 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;

4.9. Безопасность услуг для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения

Услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждений культурно-досугового типа.

Безопасность услуг должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

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.

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, внутри которых предусмотрено проведение культурно-массовых мероприятий, должны отвечать требованиям электробезопасности.

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

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

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.

4.10. Организация предоставления услуг

4.10.1. Предоставление услуги осуществляется на бесплатной и платной основах.

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

4.10.2. 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.

4.10.3. В рамках оказания услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий 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 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) 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 и т.д.).

4.10.4. 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.

4.11. Персонал учреждения/организации-исполнителя и культура обслуживания

4.11.1. Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности выполнения заданного объема услуги при установленном качестве, соблюдении квалификационных требований к персоналу исполнителя, 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.).

4.11.2. 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 культурно-досугового типа.

4.11.3. 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.):

- 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 исполнителем.

4.12. Контроль и оценка качества предоставления услуг

4.12.1. Контроль и оценка соблюдения общих требований к услугам по организации и проведению культурно-массовых мероприятий осуществляются в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003 в целях:

определения соответствия качества услуг требованиям нормативной документации и/или потребителя (процесс предоставления услуги, учреждение 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.

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

- 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 и проведению культурно-массовых мероприятий, 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 (оборудование и др.);

- социологический контроль путем изучения мнений различных групп потребителей (населения), а также работников учреждений культурно-досугового типа.

В целях повышения качества услуг 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 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 культурно-массовых мероприятий, оценку результатов опроса (интервьюирования);

- анализ жалоб, предложений и комментариев потребителей;

опрос или интервьюирование сотрудников учреждений культурно-досугового типа;

сбор и анализ отчетов работников, непосредственно контактирующих с потребителями;

самооценка;

метод группового опроса экспертов;

и другие.

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

Внутренний контроль качества услуг 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, процесс оказания и результат услуг.

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