

УТВЕРЖДЁН

приказом Комитета по культуре
Администрации Одинцовского
городского округа Московской области
от 01.12 2021г. № 188

СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ»

I. Область применения

1.1. Стандарт предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» (далее – Стандарт) устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальной услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий (далее – услуга), предоставляемой муниципальными автономными и бюджетными учреждениями культуры, подведомственными Комитету по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – учреждения культуры), а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению учреждениями культурно-досугового типа и учреждениями культуры, осуществляющими деятельность библиотек, парков, концертных организаций, предоставляющими услугу по организации и проведению мероприятий (культурно-массовых, культурно-досуговых, культурно-просветительских) и носит рекомендательный характер.

1.2. Требования Стандарта подлежат соблюдению учреждениями культуры при выполнении муниципального задания, обеспеченного бюджетным финансированием, а также при оказании услуги за счет средств физических или юридических лиц по договору об оказании платной услуги.

1.3. Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» учреждениями культуры осуществляет Комитет по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – Комитет), расположенный по адресу: 143002, Россия, Московская область, г. Одинцово, ул. Молодежная, дом 36А, справочные телефоны: 8 495 181 90 00 доб. 4515 (приёмная Комитета), 8 495 181 90 00 доб. 4511 (заместитель председателя Комитета – начальник отдела культуры и дополнительного образования), электронный адрес Комитета: sov26@mail.ru.

1.4. Комитет является разработчиком Стандарта, отраслевым органом Администрации Одинцовского городского округа Московской области, осуществляющим управление сферой культуры в Одинцовском городском

округе Московской области (далее – Одинцовский городской округ), а также отдельные функции и полномочия Учредителя в отношении учреждений культуры.

1.5. Основные цели применения Стандарта:

1) Повышение степени удовлетворенности потребителей услуги за счет повышения качества оказания муниципальной услуги.

2) Повышение эффективности деятельности Комитета, учреждений культуры, оказывающих услугу, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны потребителей услуги.

3) Определение необходимых для соблюдения стандарта качества услуги объемов финансового обеспечения учреждений культуры, оказывающих услугу.

II. Правовые основания оказания услуги

2.1. Правовыми основаниями предоставления услуги являются:

Конституция Российской Федерации;

Бюджетный кодекс Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Трудовой кодекс Российской Федерации;

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

Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»;

Приказ Министерства культуры РФ от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности;

Методические рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры, утвержденные Министерством культуры Российской Федерации 29.04.2016;

Закон Московской области от 22.07.2013 № 81/2013-ОЗ «О государственной политике в сфере культуры в Московской области»;

Устав муниципального образования «Одинцовский городской округ Московской области»;

Постановление Администрации Одинцовского городского округа от 19.12.2019 № 2067 «Об утверждении Порядка формирования и мониторинга выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), Порядка финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ)»;

Положение о Комитете, утвержденное решением Совета депутатов Одинцовского городского округа Московской области от 04.07.2019 № 5/6.

2.2. 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.

III. Термины и определения

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

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 том числе временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

2) Культурно-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 том числе временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

3) Культурно-досуговое мероприятие - массовое мероприятие в виде организованной общественной формы досуга, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных, ряда физиологических (потребности в отдыхе, движении, чистом воздухе, физическом развитии), социальных (потребности в общении, причастности, сопереживании, воспитании патриотизма и гражданственности) и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, способствующее приобщению граждан к культурным ценностям, здоровому образу жизни, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на

территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в том числе временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

4) 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.

5) Исполнитель: учреждение культуры, предоставляющее услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий.

6) Потребитель: физическое или юридическое лицо, присутствующее (принимающее участие) в культурно-массовом мероприятии.

7) Услуга: услуга по организации и проведению культурно-массового мероприятия.

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

IV. Характеристика услуги

4.1. Услуга по организации и проведению мероприятий 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 по организации и проведению мероприятий подразделяется на организацию и проведение мероприятий в следующих формах:

1) Культурно-массовые мероприятия: организация и проведение массовых праздников (населенного пункта, территориального управления, городского округа, профессиональные), фестивалей, конкурсов, смотров, акций, шествий, народных гуляний, карнавалов.

2) Культурно-досуговые мероприятия: организация и проведение вечеров, балов, игровых программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями, концертов, викторин, выставок, лотерей, корпоративных мероприятий и праздников, аукционов, спортивно-оздоровительных и физкультурно-оздоровительных мероприятий,

благотворительных акций, фейерверков, протокольных мероприятий, мастер-классов, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых), демонстрации кинофильмов, видеофильмов, видеопрограмм.

3) Культурно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных, видео-гостинных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, экскурсионной деятельности, лекционных мероприятий, презентаций и другие формы развлекательно-познавательной деятельности.

4) Выставочные мероприятия: организация и проведение выставок, выставок-продаж, ярмарок, демонстрация предметов искусства на свежем воздухе и выездных экспозиций.

4.5. 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).

4.6. 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 локальными актами исполнителя.

4.7. Основанием для оказания услуги потребителю является: свободный вход, приобретенный входной билет (абонемент), приглашение, в необходимых случаях также 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 (абонемента, приглашении и т.д.) (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств);

- отсутствие договора (контракта) - 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 культурно-массового 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;
 - в) навязывание антиобщественных видов поведения, криминализация мероприятия, использование непристойных слов и выражений.

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

V. Общие требования к услуге

5.1. С учетом условий оказания услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий 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 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. Требования к порядку и условиям оказания услуги.

Учреждение культуры может предоставлять услугу при соблюдении следующих условий:

- укомплектованности учреждения культуры квалифицированными кадрами;
- наличия материально-технического обеспечения (помещения, технического и сценического оборудования, аппаратуры, музыкальных инструментов, художественного оформления, сценических костюмов);
- наличия творческого, обслуживающего и технического персонала учреждения, участвующего в предоставлении услуги;
- соблюдения точности и своевременности предоставления услуги: учреждение должно оказывать выбранный потребителем 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 культурно-массового мероприятия. Для заключения договора на оказание услуги на возмездной основе заказчику (потребителю) необходимо обратиться в учреждение в рабочее время.

Предоставление услуги носит массовый характер и не требует от потребителей предоставления специальных документов.

В случае предоставления услуги на платной основе потребитель 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 потребителей, способствовать повышению их культурного уровня.

5.4. Требования к организации культурно-массовых мероприятий в помещениях.

Учреждение культуры, оказывающее услугу, должно информировать жителей и гостей Одинцовского городского округа (населенного пункта) о предстоящем культурно-массовом 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 культуры, оказывающее услугу, должно предоставлять информацию о месте проведения культурно-массового мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и

гостей Одинцовского городского округа. Телефонные консультации должны быть доступны не менее четырех часов в день со дня публичного объявления о проведении культурно-массового мероприятия.

Помещения, в которых проводятся культурно-массовые мероприятия, должны соответствовать требованиям пожарной безопасности, антитеррористической защищенности и санитарно-эпидемиологическим нормам.

5.4. Требования к материально-техническому обеспечению услуги.

Учреждение культуры должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных помещениях, доступных для различных возрастных категорий потребителей услуги, в том числе для детей и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Здание (часть здания) 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 культуры должно быть технически оснащено и иметь оргтехнику, световое, звукоусилительное оборудование, кино- или видеоаппаратуру, аудиотехнику.

Учреждение культуры должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги и реализацию творческого замысла.

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 культуры должно иметь музыкальные инструменты, сценические костюмы, реквизит для проведения культурно-массовых мероприятий.

5.5. Социальная адресность и доступность услуги для различных социальных категорий потребителей.

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

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в том числе 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 локальных актах учреждения культуры определенных льгот и специальных условий для социально значимых категорий потребителей.

Здание (помещение) учреждения культуры должно быть приспособлено для обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе маломобильных граждан и инвалидов, граждан с малолетними детьми и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы при входе, специальные держатели, кресла для работы, места для детских колясок, велосипедов, стоянки для автомобилей, иные приспособления.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры, определении содержания услуги, времени и продолжительности её оказания.

5.6. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При организации и проведении культурно-массового мероприятия исполнитель должен обеспечить 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, видеопродукцией, обеспечение правопорядка, безопасности, скорой медицинской помощи), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия комфортному, свободному и безопасному 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).

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 услуги.

5.8. Точность и своевременность предоставления услуги.

Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения культуры, установленных (заявленных) сроков организации и проведения культурно-массовых 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 культуры в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети «Интернет» (с учетом ГОСТ Р 52872), в социальных сетях;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и другими доступными учреждению культуры способами.

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

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

Учреждение культуры обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (место нахождения), адрес официального сайта в сети «Интернет», ссылку на социальные сети, в которых публикуется информации об учреждении и предоставляемых им услугах, 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 учреждения культуры на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

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

- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, официального сайта в сети «Интернет»;
- 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);
- правила поведения посетителей в учреждении;
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема зрительного зала, схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» должна быть размещена следующая информация:

- дата создания учреждения, учредитель, местонахождение учреждения и его филиалов, режим - график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копии устава учреждения, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
- правила поведения для посетителей учреждения;
- кодекс профессиональной этики;
- структура и органы управления учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчеты о деятельности учреждения и об использовании закрепленного за ним на праве оперативного управления 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;
- утверждённый учредителем прейскурант стоимости платных услуг;
- образец договора о предоставлении услуг, в том числе платных;
- порядок приобретения билетов (абонементов) потребителями услуг;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:
 - а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями, в том числе в онлайн-режиме;
 - 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 учреждения культуры.

Учреждения культуры 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;

- сведения об адресах и контактных телефонах учредителя учреждения культуры – Администрации Одинцовского городского округа, отраслевого органа управления в сфере культуры – Комитета;

- 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 и иных 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 культуры, локальный акт, регламентирующий вопросы предоставления услуги, в том числе основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, 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 потребителей, населения Одинцовского городского округа, а также персонала учреждения культуры.

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 санитарно-эпидемиологических и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Предметы и оборудование, используемые при оказании муниципальной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам, использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

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

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, автомобильных и железных дорог.

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 культурно-массовых 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 культуры 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 культуры оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и другие необходимые вещи) 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.

Неисправное 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 Основами законодательства Российской Федерации о культуре. Прейскурант стоимости услуг утверждается постановлением Администрации Одинцовского городского округа на основе математически выверенного расчета стоимости услуги (калькуляции, согласованной с Комитетом).

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

Режим работы учреждения культуры регламентируется локальным нормативным актом учреждения и настоящим Стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка и правилами поведения для посетителей учреждения.

Учреждение культуры - исполнитель:

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

- уведомляет и проводит согласование с Комитетом и Администрацией Одинцовского городского округа 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, энергоснабжение, оборудование звукоусиливающей и осветительной аппаратурой, обустройство мест для зрителей, точек общественного питания, продажи продуктов питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией, туалетов, контейнеров для сбора твердых бытовых отходов, условий для работы медицинского персонала и сотрудников правоохранительных органов) и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности, противопожарной безопасности и санитарно-эпидемиологических норм и правил;

- 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, антитеррористической и санитарно-эпидемиологической, обеспечение необходимых условий для организации общественного порядка, соблюдения безопасности движения транспорта (либо полный запрет его движения) на территории проведения мероприятия, 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 разбор сценических конструкций, оборудования, аппаратуры и уборку места проведения культурно-массового мероприятия по его окончании.

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 культуры и (или) вышестоящими органами.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в муниципальном задании для учреждения культуры, утверждаемом Комитетом.

5.13. Требования к доступности предоставления услуги.

Помещения учреждения культуры должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания. Указатели и таблички справочно-навигационной системы должны быть продублированы рельефно-точечным шрифтом и (или) элементами звукового и цветового информирования и ориентирования.

Режим работы учреждения культуры, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с учредителем в лице Комитета.

Режим работы во всех структурных подразделениях учреждения культуры не должен полностью совпадать с часами рабочего дня (учебного времени) основной части населения Одинцовского городского округа.

Один раз в месяц в учреждении культуры проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

Ежедневный режим работы учреждения культуры и его персонала устанавливается учреждением культуры самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время работников сферы культуры.

5.14. Требования к укомплектованности учреждения культуры специалистами и их квалификации.

Учреждение культуры 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 муниципальным заданием объёма услуги при установленном качестве;

- соблюдения квалификационных требований к работникам исполнителя;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная и антитеррористическая безопасность, соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил, 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 культуры.

У работников учреждения культуры должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления работника с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

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

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

- устава учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- регламента предоставления услуги;
- стандарта предоставления услуги;
- правоподтверждающих документов на имущество, закрепленное за учреждением на праве оперативного управления, и земельные участки, предоставленные учреждению на праве постоянного (бессрочного) пользования;
- эксплуатационных документов (технических паспортов) на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных и иных нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность учреждения, вопросы предоставления услуги;
- 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 (цели и основные задачи деятельности учреждения, предмет, виды, организация деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);

- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;
- об управлении учреждением, перечне законодательных и нормативных правовых, локальных нормативных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

Кроме того, в учреждении культуры должен быть перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламенты предоставления услуги - документ, содержащий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения культуры, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарт составляет 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, энергетический паспорт учреждения, паспорт безопасности и другие должны иметься в учреждении культуры в соответствии с нормативными правовыми актами вышестоящих органов управления.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянной экспертизы (пересмотра) внутренних документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.16. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

1) Руководитель учреждения культуры 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.

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

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

- 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.

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

Внутренний контроль качества услуги проводит руководитель учреждения культуры, его заместители по направлениям деятельности или по приказу руководителя специально уполномоченное структурное подразделение учреждения, должностное лицо в учреждении либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта).

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) плановый контроль. В этом случае объектами контроля являются процедуры управления оказанием услуги, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в лице Комитета в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением культуры 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 учреждений культуры, принятым в Одинцовском городском округе;

- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации и Московской области.

Комитет (председатель, заместитель председателя Комитета, начальники отделов Комитета, специалисты отделов Комитета) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения культуры в части соблюдения качества услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений граждан в Комитет по вопросу оказания услуги учреждениями культуры, проведения по фактам обращений служебных проверок и иных контрольных мероприятий с привлечением соответствующих специалистов, анализ и устранение причин выявленных нарушений;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб учреждения культуры по факту принятия Комитетом мер на основании обращений граждан.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом ежеквартально, внеплановые - по мере поступления жалоб и иных обращений граждан по вопросам оказания муниципальной услуги.

4) Подача, регистрация и рассмотрение обращений граждан по вопросам оказания услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан».

Жалобы и иные обращения граждан по вопросам нарушения учреждениями культуры настоящего Стандарта и другим вопросам оказания услуги могут направляться гражданами как непосредственно в учреждение культуры, так и в Комитет.

Жалобы и иные обращения по вопросам оказания услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от адресата поступления.

Обращения граждан по вопросам оказания услуги, в том числе нарушения настоящего Стандарта, должны быть рассмотрены руководителем учреждения культуры либо председателем Комитета в тридцатидневный срок со дня регистрации их поступления и заявителю дан письменный ответ о результате рассмотрения и принятых мерах.

5.17. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги либо иного нарушения Стандарта руководитель учреждения культуры привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.18. Критерии оценки качества услуги:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления (объём);

2) результативность (эффективность) предоставления услуги (качество).

Показатели, характеризующие качество услуги: динамика количества мероприятий по сравнению с предыдущим годом – в процентах.

Показатели, характеризующие объём услуги: количество проведенных мероприятий – в единицах.

5.19. Учреждение культуры 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.

5.20. Руководитель учреждения культуры несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

5.21. Приказом руководителя учреждения культуры должны быть назначены ответственные лица в учреждении культуры за качественное оказание услуги потребителям в соответствии с настоящим Стандартом.

5.22. Руководитель учреждения культуры обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения культуры;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего оказание услуги и контроль качества её оказания;

3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения культуры в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания и выполнению положений настоящего Стандарта.

Заместитель председателя Комитета
- начальник отдела культуры
и дополнительного образования

Л.Ф. Захарова