



БЕЛОЯРСКИЙ РАЙОН
ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ - ЮГРА

АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛОЯРСКОГО РАЙОНА

КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 25 октября 2016 года

№ 102 - о

Об утверждении Стандарта услуги «Организация, проведение культурно – массовых мероприятий (национальных праздников, народных гуляний и т.д.)», передаваемой немунципальным организациям в Белоярском районе

Во исполнение распоряжения Правительства Ханты- Мансийского автономного округа – Югры от 22 июля 2016 года №394-рп «О плане мероприятий («дорожной карте») по поддержке доступа негосударственных организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в социальной сфере в Ханты- Мансийском автономном округе – Югре на 2-16 – 2020 годы), распоряжения администрации Белоярского района от 31 августа 2016 года №280-р «О Плана мероприятий («дорожной карте») по поддержке доступа немунципальных организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в социальной сфере в Белоярском районе на 2016 – 2020 годы»,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Стандарт услуги «Организация, проведение культурно – массовых мероприятий (национальных праздников, народных гуляний и т.д.)» согласно приложению 1 к настоящему распоряжению.

2. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации Белоярского района.

3. Ответственность за исполнение настоящего распоряжения возложить на заместителя председателя комитета по культуре Аксенову Т.Н.

4. Заместителю председателя комитета по культуре Аксеновой Т.Н. довести настоящее распоряжение до заинтересованных лиц, согласно приложению 2 к настоящему распоряжению.

5. Контроль за выполнением распоряжения оставляю за собой.

Председатель комитета
по культуре

Г.Б. Нешина

СТАНДАРТ УСЛУГИ
«Организация, проведение культурно – массовых мероприятий (национальных праздников, народных гуляний и т.д.)»

Раздел I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги «Организация, проведение культурно – массовых мероприятий (национальных праздников, народных гуляний и т.д.)» (далее- Услуга), предоставляемой в сфере культуры немунципальными организациями, в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями (далее- Исполнитель), а также основные положения, определяющие требования к качеству ее предоставления.

Раздел II. Характеристика Услуги

2.1. Мероприятия, как культурно – массовые мероприятия, могут предоставляться по следующим направлениям:

- культурно – досуговые мероприятия в следующих формах: организация и проведение национальных праздников, народных гуляний, праздников, игровых программ обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, театрализованных представлений;

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

2.2. Услуга предусматривает:

- подготовку культурно – массового – мероприятия;
- проведение культурно – массового – мероприятия;
- обеспечение условий проведения культурно – массового мероприятия внутри помещений (обеспечение зрительными местами, комплексной безопасности, необходимым оборудованием и реквизитом);

- обеспечение условий проведения культурно – массового мероприятия вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка после окончания мероприятия, обеспечение необходимым оборудованием и реквизитом, комплексной безопасности).

2.3. Потребителями Услуги могут быть юридические и физические лица.

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

2.5. Основанием 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 9в 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 переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс – мажорных обстоятельств;

- отсутствие договора у юридического лица.

2.6. 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 и/или организациям, расположенным вблизи места проведения мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей Услуги 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: пропаганда порнографии, насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлений экстремизма, употребления табака, алкоголя и др.

Раздел III. Общие требования к Услуге

3.1. С учетом условий оказания, общие требования к Услуге включают следующее:

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

3.2. 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 искусства, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

3.3. Требования к порядку и условиям оказания Услуги.

Исполнители могут предоставлять Услугу при соблюдении следующих условий:

- укомплектованности квалифицированными кадрами;
- наличия материально – технического обеспечения (помещения, технического оборудования, музыкальных инструментов, художественного оформления, сценических костюмов и др.);
- наличия обслуживающего и технического персонала, необходимого для оказания Услуги;

- соблюдения точности и своевременности предоставления Услуги.

На всех этапах реализации Услуги (планирование, разработка, рекламирование, предложение, востребование) должны учитываться актуальность, современность методов, форм и способов исполнения, полезность и соответствие спросу, информативность и содержательность, художественный уровень.

Конкретные требования к порядку и условиям проведения культурно – массового мероприятия устанавливаются в техническом задании к договору об оказании Услуги, с учетом специфики конкретного мероприятия.

3.4. Требования к организации культурно – массовых мероприятий.

- Исполнители, оказывающие Услугу должны информировать жителей и гостей населенного пункта о предстоящем культурно – массовом мероприятии через афиши, публикации в СМИ с указанием места и времени проведения мероприятия, контактного телефона для справок не менее чем за 5 дней до проведения мероприятия;

- Помещения, в которых проводятся культурно – массовые мероприятия, должны соответствовать требованиям комплексной безопасности.

3.5. Требования к материально – техническому обеспечению оказания Услуги.

При оказании Услуги Исполнители должны быть обеспечены оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, музыкальными инструментами, сценическими костюмами, реквизитом.

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

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура должны быть своевременно заменены, отремонтированы или изъяты из эксплуатации.

3.6. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При организации и проведении Услуги Исполнители должны 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 продукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

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.

3.7. Эстетичность Услуги.

Эстетичность Услуги должна обеспечиваться:

- соответствием планировочных решений и оформления мест проведения мероприятий их функциональным требованиям и композиционной, в т.ч. архитектурной целостности и гармоничности;

- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещения;

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

3.8. Точность и своевременность предоставления Услуги.

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

3.9. Информативность Услуги.

Информативность Услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге.

3.10. 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.

3.11. Организация предоставления Услуги.

В соответствии с договором/техническим заданием на предоставление Услуги Исполнитель:

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

- уведомляет и проводит согласование с органами местного самоуправления возможности и параметры проведения культурно – массового мероприятия, в случае, когда мероприятие проводится вне помещения и территории Исполнителя и требует оказания содействия со стороны различных ведомств (органов внутренних дел, органов здравоохранения ит.д.);

- проводит необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения культурно – массового мероприятия (установка сцен, их оформление, оборудование звукоусиливающей аппаратурой, энергосбережение, обустройство мест для зрителей, точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной продукцией, условий для работы медицинского персонала и сотрудников правоохранительных органов) и обеспечивает при этом соблюдение требований комплексной 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 местах на территории проведения мероприятия правила пользования Услугой (правила поведения в учреждении);

- утверждает расстановку ответственных лиц по определенным местам, выставляет контрольно – распорядительную службу перед началом проведения культурно – массового мероприятия, а так же осуществляет проверку готовности места проведения мероприятия.

- проводит культурно – массовое мероприятие (в т.ч. организует работу персонала и установленных мер комплексной безопасности);

- в случае возникновения в ходе подготовки и 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.

3.12. Контроль и оценка качества предоставления Услуги.

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

Внутренний контроль качества Услуги проводит Исполнитель. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

Внешний контроль качества предоставления Услуги проводит:

- Комитет по культуре в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и ее соответствия данному Стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей Услуги.

Основой оценки качества оказания Услуги является уровень удовлетворенности потребителей оказанной Услуги.

Исполнитель проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования, мониторинга отзывов потребителей на сайте, анализа книги

отзывов и предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации с целью проведения социологических исследований.
