



Администрация Нефтеюганского района

## ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА НЕФТЕЮГАНСКОГО РАЙОНА

### ПРИКАЗ

16.03.2018г.

№ 22

г. Нефтеюганск

Об утверждении стандарта качества предоставления услуги «Организация и проведение мероприятий» (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности)), предоставляемой негосударственными (немуниципальными) организациями, в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями на территории Нефтеюганского района

В соответствии с распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 22.07.2016 № 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 2016-2020 годы» (с изм. от 16.02.2018 № 73-рп), с постановлением администрации Нефтеюганского района от 30.08.2016 № 1356-па «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по поддержке доступа немunicipальных организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в социальной сфере в Нефтеюганском районе на 2016-2020 годы» (с изм. от 08.06.2017 № 935-па), Приказа Департамента культуры и спорта Нефтеюганского района от 14.03.2018 № 19 «Об утверждении Перечня (комплекса) услуг в сфере культуры, физической культуры и спорта, которые могут быть переданы на исполнение негосударственным (немуниципальным) организациям, в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить стандарт качества предоставления услуги «Организация и проведение мероприятий» (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности)), согласно приложению.

2. Признать утратившим силу приказ Департамента культуры и спорта Нефтеюганского района от 18.01.2017 № 04 «О введении стандарта качества услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», предоставляемой негосударственными организациями на территории Нефтеюганского района».

3. Комитету по культуре Департамента культуры и спорта (Т.В. Титова) довести настоящий приказ до сведения специалистов учреждений культуры подведомственных Департаменту и разместить настоящий приказ на официальном сайте администрации Нефтеюганского района.

4. Контроль и ответственность за исполнение приказа возложить на председателя комитета по культуре (Е.А. Ковалевская).

Директор департамента



А.Ю. Андреевский

С приказом ознакомлены:

1. Ковалевская Е.А. \_\_\_\_\_ / «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

2. Титова Т.В. \_\_\_\_\_ / «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

## **СТАНДАРТ УСЛУГИ**

### **«Организация и проведение мероприятий»**

(культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности))

#### **Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации и проведению мероприятий (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности)) (далее – Услуга), предоставляемой негосударственными (немуниципальными) организациями, в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями, оказываемых общественно полезные услуги в сфере культуры на территории Нефтеюганского района (далее – Организация), а также основные положения, определяющие качество Услуги и требования к качеству её предоставления.

1.2. Под культурно-массовым мероприятием (далее - Мероприятие) понимается массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие 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 предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

1.3. Под Услугой понимается результат непосредственного взаимодействия Организации с массовым потребителем (с группой потребителей), а также собственной деятельности Организации по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей в сфере культуры, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

1.4. Потребителями Услуги могут быть все граждане 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 Организации, не противоречащими законодательной базе Российской Федерации.

1.5. Место проведения Мероприятия: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, соответствующие всем нормам безопасности при проведении Мероприятий.

1.6. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания Услуги:

- Федеральный закон 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 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».

## **Раздел 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, научно-практических экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций, обрядов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, выставок, ярмарок, карнавалов, народных гуляний, спектаклей, театрализованных представлений, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).

2.2. Услуга предусматривает:

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

2.3. Предоставление Услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.4. Требования к процессу и (или) результату оказания Услуги:

- Мероприятия могут проводиться как в стационарном, так и в онлайн-режиме с использованием сети «Интернет»;
- дата и время начала должны быть объявлены не позднее 7 дней до начала Мероприятия.
- доступ в здание, где будет оказываться услуга, должен быть обеспечен не позже чем за 30 минут до начала Мероприятия;

- Мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала Мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

- продолжительность Мероприятий определяется их содержанием;

- перерыв между частями одного Мероприятия должен быть не менее 10 минут;

- продолжительность Мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать 2 часов;

- продолжительность Мероприятия для детей в возрасте от 0 до 8 лет без перерыва не должна превышать 30 минут;

продолжительность Мероприятия для детей в возрасте от 9 до 12 лет без перерыва не должна превышать 45 минут;

- продолжительность Мероприятия для детей в возрасте от 13 до 17 лет без перерыва не должна превышать 60 минут;

- общая продолжительность одного Мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 3 часов;

- вечерние Мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

- объявленное Мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников.

2.5. Потребителю может быть отказано в получении Услуги в следующих случаях:

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

- возникшей реальной угрозы нормальному функционированию Организации или организациям, расположенным вблизи места проведения Мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей Услуг и нарушения общественного порядка;

- 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 случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.6. Результатом оказания Услуги является посещение Мероприятия потребителем Услуги.

### **Раздел 3. ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ**

3.1. Здание (помещение) для оказания Услуги должно быть:

- обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

- защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации,

излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);

- приспособлено для обслуживания инвалидов, и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;

- расположено с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

3.2. Территория (прилегающая территория) для оказания Услуги должна быть:

- обеспечена необходимым оборудованием для оказания Услуги. Место проведения Мероприятий должно быть обустроено в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами и содержаться в порядке. По окончании Мероприятий произведена уборка;

- обеспечена средствами пожарной безопасности, работой бригады скорой медицинской помощи, охраной общественного порядка, средствами навигации к жизненно необходимым объектам.

3.3. Для оказания Услуги в полном объеме Организация может привлекать необходимое количество специалистов. Сотрудники Организации или привлечённые специалисты должны относиться к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в случае возникших проблем при получении Услуги, выглядеть опрятно и аккуратно.

#### **Раздел 4. НОРМАТИВЫ ФИНАНСИРОВАНИЯ УСЛУГИ**

4.1. Финансирование Услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

4.2. Затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги:

- на оплату труда специалистов, занятых в предоставлении Услуги;
- на приобретение материальных запасов, движимого имущества (основных средств и нематериальных активов) и особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), потребляемого (используемого) в процессе оказания Услуги, или затраты на его аренду, фракт и иное;

- иные затраты, связанные с оказанием Услуги.

4.3. Затраты на общехозяйственные нужды:

- на коммунальные услуги;
- на содержание недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе оказания Услуги (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на содержание эксплуатируемого особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на приобретение услуг связи;
- на приобретение транспортных услуг;
- на оплату труда персонала, не занятого в предоставлении Услуги;
- на прочие общехозяйственные нужды.

## **Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА И ОБЪЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

5.1. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания.

5.2. Эффективность оказания Услуги измеряется количеством потребителей Услуги, удовлетворенных качеством оказанной Услуги от общего числа получателей Услуги.

5.3. Показателями объема предоставления Услуги является количество участников Мероприятий (человек).