



**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

ПРИКАЗ

Об утверждении стандарта услуги «Организация и проведение мероприятий», предоставляемой негосударственными организациями в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре

г. Ханты-Мансийск
«__» _____ 20__ г.

09/Департамент культуры АО



444901734105
№ 09-ОД-383/01-09
от: 10/10/2016

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 2016-2020 годы», приказа Депкультуры Югры от 13 сентября 2016 года № 09-ОД-356/01-09 «Об организации работы по поддержке доступа негосударственных организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в сфере культуры в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2016-2020 годы» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить стандарт услуги «Организация и проведение мероприятий» согласно приложению 1 к настоящему приказу.
2. Отделу правовой, организационной и кадровой работы (Старкова Ю.Р.) довести настоящий приказ до сведения заинтересованных лиц, согласно приложению 2 к настоящему приказу.
3. Отделу программ развития культуры и информационно-

аналитической деятельности (Морозова А.Н.) разместить настоящий приказ на официальном сайте Департамента культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

4. Ответственность за исполнение настоящего приказа возложить на начальника управления финансово-экономической и аналитической деятельности И.И. Шумилкину, начальника управления по вопросам культурной политики и культурных ценностей С.М. Буторину в пределах их полномочий.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор Департамента



Н.М. Казначеева

Приложение I
к приказу Депкультуры Югры
от 10.10.2016 № 09-02-393/0109

Стандарт услуги «Организация и проведение мероприятий»

Раздел I. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги «Организация и проведение мероприятий», предоставляемой в сфере культуры и искусства негосударственными организациями, в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями (далее - СОНКО), 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 могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, театрализованных представлений, спектаклей, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, протокольных мероприятий;

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

2.2. Услуга «Организация и проведение мероприятий» (далее – Услуга) предусматривает:

- 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, охрана общественного порядка);
- обеспечение условий проведения культурно-массового

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.).

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, удостоверяющий право на предоставление льготного посещения в случае предоставления услуги за плату - для физических лиц; договор - для юридических лиц.

2.5. 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 - для 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 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.

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.

5.2. Соответствие Услуги целевому назначению.

Услуга должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и искусства, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

5.3. Требования к порядку и условиям оказания Услуги.

СОНКО может предоставлять Услугу при соблюдении следующих условий:

- укомплектованности СОНКО квалифицированными кадрами;
- наличия материально-технического обеспечения (помещения, технического оборудования, музыкальных инструментов, художественного оформления, сценических костюмов);
- наличия обслуживающего и технического персонала СОНКО, участвующего в предоставлении Услуги;
- соблюдения точности и своевременности предоставления Услуги: СОНКО должно оказывать выбранный Получателем вид Услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания Услуги или договором об оказании Услуги.

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

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

СОНКО, оказывающая услугу, должна информировать жителей и гостей 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.

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

5.5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания Услуги.

При оказании Услуги СОНКО должно быть обеспечено 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 исправном состоянии.

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

5.6. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При организации и проведении Услуги СОНКО должна 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 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.

5.7. Эстетичность Услуги.

Эстетичность Услуги должна обеспечиваться:

- соответствием планировочных решений и оформления мест проведения мероприятий их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.

5.8. Точность и своевременность предоставления услуги.

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

5.9. Информативность услуги.

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

5.10. 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.

5.11. Организация предоставления услуг.

В соответствии с регламентом предоставления Услуги СОНКО:

- разрабатывает документы по организации и проведению культурно-массового мероприятия (программу мероприятия, план-схему, сценарный план и т.д.);
- уведомляет и проводит согласование с органами исполнительной власти (органами местного самоуправления) возможности и параметров проведения культурно-массового 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 культурно-массового мероприятия (установка сцен, их оформление, оборудование звукоусиливающей аппаратурой, энергоснабжение, обустройство мест для зрителей, точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией, условий для работы медицинского персонала и сотрудников правоохранительных органов) и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;
- проводит необходимую работу по подготовке 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 и санитарной, обеспечение необходимых условий для

организации оказания медицинской помощи и т.д.);

- в случае возникновения в ходе подготовки или проведения мероприятия предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий незамедлительно сообщает об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющих обеспечение безопасности граждан на культурно-массовом мероприятии, оказывает им необходимую помощь и неукоснительно выполняет их указания;

- обеспечивает уборку места проведения культурно-массового мероприятия по окончании культурно-массового мероприятия.

5.12. Контроль и оценка качества предоставления Услуги.

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

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

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- Депкультуры Югры в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством Услуги;

- общественный совет при Депкультуры Югры в пределах своей компетенции.

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

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

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

Приложение 2
к приказу Департамента культуры Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
от 10.10.2016 № 09-ОД-383/О+09

УКАЗАТЕЛЬ РАССЫЛКИ

к приказу Департамента культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросу об утверждении стандарта услуги «Организация и проведение мероприятий», предоставляемой негосударственными организациями в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре

1. Кибкало Ирина Александровна, первый заместитель директора Департамента;

2. Шумилкина Ирина Ивановна, начальник управления финансово-экономической и аналитической деятельности;

3. Буторина Светлана Михайловна, начальник управления по вопросам культурной политики и культурных ценностей;

4. Михайлова Наталия Николаевна, начальник отдела профессионального искусства и народного творчества;

5. Морозова Александра Николаевна, заместитель начальника управления - начальник отдела программ развития культуры и информационно-аналитической деятельности;

6. Дарулис Елена Геннадьевна, начальник отдела правовой, организационной и кадровой работы;

7. Кравчук Ирина Петровна, заместитель начальника отдела профессионального искусства и народного творчества.

**Государственные учреждения культуры, подведомственные
Депкультуры Югры**

**Органы управления культуры муниципальных образований
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

Рассылку подготовил:

Заместитель начальника отдела профессионального искусства
и народного творчества Депкультуры Югры

Кравчук И.П., тел. 8 (3467)333496

« _____ » _____ 2016 г.