

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**БЕРЕЗОВСКИЙ РАЙОН**

**Ханты-Мансийский автономный округ – Югра**

**АДМИНИСТРАЦИЯ БЕРЕЗОВСКОГО РАЙОНА**

**КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ**

|  |  |
| --- | --- |
| 628140, ул. Астраханцева, 54, каб.110, пгт. Березово,  Ханты-Мансийский автономный округ - Югра,  Тюменская область | Приемная: (34674) 2-15-49  Факс: (34674) 2-19-70  Специалисты: (34674) 2-15-52, 2-11-08, 2-10-38  Экономисты: (34674) 2-20-64  Главный бухгалтер: 2-31-74  E-mail: [komkul@berezovo.ru](mailto:komkul@berezovo.ru) |

ПРИКАЗ

15.06.2017 № 52-од

Об утверждении стандарта общественно полезной услуги, предоставляемой негосударственными организациями (коммерческими, некоммерческими), в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями в Березовском районе

**Во исполнение приказа комитета по культуре и спорту от 13.06.17 № 49-од «Об организации работы по поддержке доступа негосударственных организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в сфере культуры и спорта в Березовском районе на 2017 – 2020 годы», приказа комитета по культуре и спорту администрации Березовского района от 15.06.17 № 51-од «Об утверждении перечня общественно полезных услуг, которые могут быть переданы на исполнение негосударственным организациям (коммерческим, некоммерческим), в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям»,**

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарт общественно полезной услуги, предоставляемой негосударственными организациями (коммерческими, некоммерческими), в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями в Березовском районе, согласно приложению 1 к настоящему приказу.
2. Контроль за выполнением приказа комитета по культуре и спорту администрации Березовского района от 15.06.17 № 52-од «Об утверждении стандарта общественно полезной услуги, предоставляемой негосударственными организациями (коммерческими, некоммерческими), в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями в Березовском районе» оставляю за собой.

Председатель комитета Т.Л. Хазиахметова

Приложение 1 к приказу

Комитета по культуре и спорту

администрации Березовского района

от 15.06.2017 г. № 52-од

Стандарт услуги

«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

**Раздел 1. Общие положения**

* 1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий (далее – Услуга), предоставляемой негосударственным организациям (коммерческим, некоммерческим), в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям (далее – Организации) субсидии на реализацию отдельных мероприятий муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в Березовском районе на 2016 – 2020 годы» (далее – Порядок), а также основные положения, определяющие требования к качеству ее предоставления.
  2. Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению Организациями, предоставляющими Услугу по организации и проведению культурно-массовых (культурно-досуговых, информационно-просветительских) мероприятий (далее – Мероприятие) и носит рекомендательный характер.
  3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания Услуги:

Федеральный закон от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в российской Федерации»;

Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент безопасности зданий»;

Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года № 390 «О противопожарном режиме»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 года № 1063-р «О социальных нормативах и нормах».

**Раздел 2. Термины к порядку и условиям оказания услуг**

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТам: услуги населению; термины; системы менеджмента качества; основные положения и словарь; услуги населению; номенклатура показателей, а также следующие термины с соответствующими определениями:

* 1. культурно-досуговой 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. информационно-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. 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.
  4. Потребители услуги – физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.
  5. Исполнитель – Организация, предоставляющая Услуги по организации и проведению Мероприятия.
  6. Услуга – услуга по организации и проведению Мероприятия.
  7. Место проведения Мероприятия – помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в том числе временно) или подготовленные для проведения мероприятия.

**Раздел 3. Характеристика Услуги**

3.1. 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.).

3.2. Услуга по организации и проведению Мероприятий подразделяется на:

- организацию и проведение культурно-досуговых мероприятий;

- организацию и проведение информационно-просветительских мероприятий.

3.3. Культурно-досуговые мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах:

- организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, выставок, ярмарок, карнавалов, народных гуляний, театрализованных представление, научно-практических экспедиций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).

3.4. Информационно-просветительских мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах:

- организация и проведение литературно-музыкальных гостиных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, образования, форумов, конференций, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, научно-практических экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

3.5. Перечень форм Мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей.

3.6. Потребителями Услуги по организации и проведению мероприятий 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 внутренними документами исполнителя.

3.7. Предоставление Услуги осуществляется на безвозмездной основе.

3.8. Требование к процессу и (или) результату оказания Услуги:  
- Мероприятия могут проводиться как в стационарном режиме, так и в онлайн-режиме с использованием сети «Интернет»;

- дата и время начала должны быть объявлены не позднее 30 дней до начала Мероприятия;

- доступ в здание, где будет оказываться Услуга, должен быть открыт 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 мероприятия 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 детской аудитории без перерыва не должна превышать 30 минут;

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

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

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

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

- создания 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 (пива), а также иных вредных привычек,

б) пропаганда насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлений экстремизма;

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

3.10. Результатом оказания Услуги является участие потребителя в Мероприятии, посещение Мероприятия.

3.11. Организация, оказывающая Услугу, должна обеспечить:

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил;

- соблюдение требований пожарной безопасности;

- соблюдение требований антитеррористической безопасности;

- соблюдение общественного порядка;

- соблюдение безопасности труда.

**Раздел 4. Требования к уровню материально-технического и кадрового обеспечения оказания услуги**

4.1. Здание (помещения) 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.

4.2. Здание (помещения) для оказания Услуги должно быть оборудовано:

- системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности;

- первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

4.3. Здание (помещения) для оказания Услуги должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; 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, Нормы).

4.4. Здание (помещения) для оказания Услуги должно располагаться с учетом территориальной (в том числе – транспортной) доступности. Прилегающая к выходу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

4.5. Здание (помещения) для оказания Услуги должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

4.6. Помещения для оказания Услуги должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

4.7. Организация должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания Услуги в полном объеме.

Сотрудники организации (привлеченные специалисты) должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников образования, культуры, искусства и кинематографии.

4.8. В профессиональной деятельности сотрудники организации должны относиться к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

**Раздел 5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта оказания Услуги и учет мнения потребителей Услуги**

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

5.2. Внутренний контроль качества услуги проводит организация, принимающая участие в конкурсе. Объектами контроля являются процедура управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

5.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводит:

- Комитет по культуре и спорту администрации Березовского района 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 администрации Березовского района по реализации государственной политики в социальной сфере на территории Березовского района.

5.4. 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.

Мнения потребителей Услуги об уровне качества и доступности Услуги могут определятся:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления Услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, а7нкетирование потребителей Услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей Услуги.

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

**Раздел 6. Нормативы финансирования Услуги**

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

6.2. Затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги:

- на оплату труда персонала, занятого 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.

6.3. 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 7. Показатели качества и оценки результатов предоставления Услуги**

7.1. Результатом оказания Услуги является проведение Мероприятия.

7.2. Качественное оказание Услуги должно обеспечить условия для повышения культурного уровня населения, развития духовного и творческого потенциала потребителей, воспитания подрастающего поколения.

7.3. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

7.4. Основные показатели оценки качества Услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Основные показатели оценки качества оказания Услуги | Значение показателя, единица измерения |
| 1 | Количество жалоб от потребителей на качество проведенного мероприятия | Не более 1 в полугодие |
| 2 | Уровень обеспеченности необходимым техническим оборудованием (звук, свет) | Не менее 90 % |
| 3 | Количество специалистов с высшим и средним специальным образованием | Не менее 60 % от общего числа специалистов |
| 4 | Количество посетителей мероприятий | От 1 до 5 % от количества жителей населенного пункта |
| 5 | Доля посетителей льготных категорий граждан в общем количестве посетителей мероприятий |  |
| 6 | Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных | Высчитывается по формуле:  М9удовл.)/М(опрош.)х100, где:  М(удов.) – количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных Услуг,  М(опрош.) – общее количество опрошенных потребителей Услуг. |

Раздел 8. Показатели объема предоставления Услуги

8.1. Показателями объема (качества) предоставления услуги являются:

- количество участников Мероприятий (человек);

- количество проведенного времени (час).