



Администрация Октябрьского района
ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА

ПРИКАЗ

« 23 » _____ мая _____ 2017 г.

№ _____ 113 - од _____

пгт. Октябрьское

Об утверждении стандарта услуг, предоставляемых негосударственными организациями (коммерческим, не коммерческим), в том числе социально ориентированных некоммерческих организаций в Октябрьском районе

В соответствии с приказом Департамента культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Об утверждении стандартов услуг предоставляемых муниципальными организациями (коммерческих, некоммерческих), к предоставлению услуг в социальной сфере в Ханты-Мансийском автономном округе –Югре в 2017-2018 годах» приказом отдела культуры и туризма администрации Октябрьского от 14.03.2017 г. № 55-од «Об утверждении перечня (комплекса) услуг, по передаче на исполнение немунципальным организациям, в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям»

ПРИКАЗЫВАЕМ:

1. Утвердить стандарты предоставляемых услуг в сфере культуры на территории Октябрьского района Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, согласно приложениям 1-5 к настоящему приказу.

2. Экономисту отдела культуры и туризма администрации Октябрьского района Н.Н.Начаровой:

2.1 Довести приказ до сведения заинтересованных лиц согласно приложению 6.

2.2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте администрации Октябрьского района.

3. Контроль за исполнением приказа оставляем за собой.

Заведующий отделом культуры и туризма



О.П. Брезгина

Исполнитель:
Начарова Н.Н.
экономист отдела культуры и туризма
администрации Октябрьского района
Тел.: 28-149

**СТАНДАРТ УСЛУГИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ
МЕРОПРИЯТИЙ»**

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. 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 некоммерческих организаций (далее – Организация) субсидии на реализацию отдельных мероприятий муниципальной программы «Культура Октябрьского района на 2016-2020 годы» (далее – порядок), а также основные положения, определяющие требования к качеству её предоставления.

1.2. 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.

1.3. 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»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах».

Раздел 2. ТЕРМЕНЫ 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:

2.1. Культурно-досуговое 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 определённых для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

2.2. 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 определённых для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

2.3. 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.

2.4. Потребителями Услуги являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

2.5. Исполнитель: Организация предоставляющая Услуги по организации и проведению Мероприятий.

2.6. Услуга: услуга по организации и проведению Мероприятия.

2.7. Место проведения Мероприятия: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения Мероприятия.

Раздел 3. ХАРАКТЕРИСТИКА УСЛУГИ

3.1. Услуга предусматривает:

- подготовку Мероприятий;
- проведение Мероприятия;
- 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 окончании 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 Мероприятий;
- организацию и проведению информационно-просветительских мероприятий.

3.3. 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 представлений, научно-практических экспедиций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).

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

- организация и проведение литературно-музыкальных, видеогостинных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, 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, вида учреждения культуры и искусства (в соответствии с уставом исполнителя).

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. Требования 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 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 без перерыва не должна превышать 30 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.

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 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.

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, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

Раздел 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО И КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

4.1. 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.

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

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

4.4. Помещения для оказания Услуги должно располагаться 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.

4.5. Помещения для оказания Услуги должны 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 (привлечённые специалисты) должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый 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 процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

5.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- Отдел культуры и туризма администрации Октябрьского района в пределах своей компетенции, путём анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и её соответствия данному стандарту, а также путём определения степени удовлетворённости потребителей качеством Услуги;

- общественный совет при отделе культуры администрации Октябрьского района в пределах своей компетенции.

5.4. Основой оценки качества оказания Услуги является уровень удовлетворённости потребителей оказанной Услугой.

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

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

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления Услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование 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 привлечь 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 обеспечивать 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 оказания 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 квартал
2.	Уровень обеспеченности необходимым техническим оборудованием (звук, свет)	не менее 90 %
3.	Количество специалистов с высшим и средним специальным образованием	не менее 70 % от общего числа специалистов
4.	Количество посетителей мероприятий	от 1 - 5 % от количества жителей Октябрьского района
5.	Доля посетителей льготных категорий граждан в общем количестве посетителей мероприятий	
6.	Доля потребителей, удовлетворённых качеством услуги, от числа опрошенных	высчитывается по формуле: $M(\text{удов.})/M(\text{опрош.}) \times 100$, где: M (удов.) – количество опрошенных, удовлетворённых качеством оказанных услуг; M (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей услуг.

Раздел 8. ПОКАЗАТЕЛИ ОБЪЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

8.1. Показателями объема (качества) предоставления услуги являются:

- 1) количество участников мероприятий (человек);
- 2) количество проведенных мероприятий (штука);
- 3) количество проведенного времени (час).

Приложение 2
к приказу отдела культуры и туризма
администрации Октябрьского района
от 23.05.2017 г. № 113

СТАНДАРТ УСЛУГИ «ПОКАЗ (ОРГАНИЗАЦИЯ ПОКАЗА) СПЕКТАКЛЕЙ (ТЕАТРАЛЬНЫХ ПОСТАНОВОК)»

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) (далее – Услуга), предоставляемой негосударственным организациям (коммерческим, некоммерческим), в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям (далее – Организация) субсидии на реализацию отдельных мероприятий муниципальной программы «Культура Октябрьского района на 2016-2020 годы» (далее – порядок), а также основные положения, определяющие требования к качеству её предоставления.

1.2. Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению Организациям, предоставляющими Услугу по показу спектаклей, театральных постановок, носит рекомендательный характер.

1.3. 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 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства 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»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»

Раздел 2. ТЕРМЕНЫ 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:

2.1. Показ спектакля, театральных постановок: публичное исполнение и (или) показ спектакля (театральной постановки) зрителям в соответствии со сценарием (спектакль, театральная постановка и другое) с помощью различных форм сценического искусства.

2.2. Услуга по показу спектаклей, театральных постановок: результат непосредственного взаимодействия исполнителя со зрителями – потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве.

2.3. Услуга, оказываемая Организациями, предоставляется по следующим направлениям:

- на стационаре;
- на гастролях.

2.4. Результат Услуги – результат деятельности Организаций, удовлетворяющих соответствующую потребность получателя государственной Услуги.

2.5. Процесс предоставления Услуги – совокупность действий, выполняемых Организациями при непосредственном контакте с потребителем Услуги при реализации результата услуги с помощью различных форм сценического искусства.

2.6. Показатель качества Услуги – количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств Услуги, определяющих её способность удовлетворить культурные потребности получателя.

2.7. Контроль качества Услуги – деятельность по определению значений показателей качества (процесса предоставления Услуги).

2.8. Оценка качества Услуги (процесса предоставления услуги): количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества Услуги (процесса предоставления Услуги) установленным требованиям.

2.9. Потребителями Услуги являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

2.10. Исполнитель: Организации, предоставляющие Услуги.

2.11. Организации в сфере культуры: театры, театральные Организации и театральные коллективы.

2.12. Место предоставления Услуги: местом предоставления Услуг являются помещения, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления Услуги.

Раздел 3. ХАРАКТЕРИСТИКА УСЛУГИ

3.1. Услуга предусматривает:

- подготовку по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок);
- проведение по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок);
- обеспечение условий подготовки Услуги внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям спектаклей, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);

- обеспечение условий проведения Услуги 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.).

3.2. Целями оказания Услуги по показу спектаклей, театральных постановок являются:

- удовлетворение духовных потребностей населения в сценическом искусстве;
- формирование духовной культуры населения;
- развитие театра, исполнительских жанров как видов искусства и социальных институтов;
- пропаганда лучших образцов отечественной и национальной культуры, достижений театральной, исполнительской культуры русского и зарубежного театрального искусства;
- сохранение и развитие отечественных и национальных культурных ценностей, приобщение к ним зрительской аудитории;
- создание условий для свободного доступа граждан России к культурным ценностям;
- создание условий для роста профессионального мастерства и преемственности артистической, исполнительской школы.

3.3. Содержание Услуги:

Для Услуги «Услуга по показу спектаклей, театральных постановок и мероприятий, выполняемая при осуществлении драматического искусства на русском языке, театрального обслуживания населения»:

- Показ спектаклей, театральных постановок на русском языке, предоставление сопутствующих этому услуг в области драматического искусства на стационаре, на гастролях (выездах).

Для Услуги «Услуга по показу спектаклей, театральных постановок и мероприятий, выполняемая при осуществлении драматического искусства на хантыйском или мансийском, русском языках или на двух языках, театрального обслуживания населения»:

- Показ спектаклей, театральных постановок на стационаре, на гастролях (выездах) на хантыйском или мансийском, русском языках или на двух языках:

а) с использованием системы синхронного перевода, обеспечением профессионального сопровождения на русском языке;

б) с заказом и использованием пьес классической и современной национальной хантыйской или мансийской драматургии, не имеющей аналогов для заимствования и дублирования репертуара ввиду отсутствия других национальных драматических театров.

Для Услуги «Услуга по показу спектаклей, театральных постановок и мероприятий, выполняемая при осуществлении кукольного искусства, театрального обслуживания населения»:

- Показ спектаклей, театральных постановок для детей, предоставление сопутствующих этому услуг в области кукольного искусства на стационаре, на гастролях (выездах).

3.4. Потребителями Услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (Услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

Предоставление Услуги может осуществляться как на бесплатной, так и на платной основе. В случае оказания Услуги на платной основе, Услуги предоставляются на основании приобретённого зрителем билета, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по

призыву. Предельные цены на оплату услуг определяется самостоятельно организацией.

Предоставление Услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, специальных нормативных правовых актов и стандартов. Социально незащищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам Организация может оказывать услуги на безвозмездной основе.

3.5. Основанием для оказания Услуги потребителю является: приобретенный входной билет (абонемент); документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения Организации – для физических лиц; договор – для юридических лиц.

3.6. Основаниями для отказа в получении Услуги могут быть:

- отсутствие договора – для юридического лица;
- нахождение потребителя Услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты Услуги, предусмотренной в договоре;
- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение Услуги;
- обращение потребителя за получением Услуги в дни и часы, в которые Организация закрыта для посещения.

3.7. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в Организации (на территории), в/на которых осуществляется предоставление Услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей Услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Организации и оказания Услуги.

3.8. Ограничения доступа к Услугам и основания для отказа в предоставлении Услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения Услуги, отражаются в Организации и регламенте предоставления Услуги.

3.9. Перечень направлений по организации деятельности может быть расширен Организацией в зависимости от специфики обслуживаемого контингента группы Услуг, вида Организации.

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

- дата и время начала должны быть объявлены не позднее 30 дней до показа спектаклей, театральных постановок. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа спектаклей, театральных постановок;
- спектакль (театральная постановка) должен начинаться не позднее 5 минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля (театральной постановки) должно быть сделано соответствующее объявление;
- продолжительность спектакля (театральной постановки) определяется авторским замыслом создателей. Спектакль (театральная постановка) может быть показан в течение одного или нескольких представлений. В случае показа спектакля (театральной постановки) в рамках нескольких представлений зрители имеют право приобретать билеты как на весь спектакль (театральную постановку) целиком, так и на отдельные его части;
- время антракта между действиями (частями) одного спектакля (театральной постановки) должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими

Услугами;

- продолжительность действия без антракта спектаклей (театральных постановок) для взрослой аудитории не должна превышать 1 часа 30 минут;
- продолжительность действия без антракта спектаклей (театральных постановок) для детей не должна превышать 30 минут;
- продолжительность одноактного спектакля (театральной постановки) не должна быть менее 50 минут. В случае если спектакль (театральная постановка) длится более 50 минут в составе представления должно быть показано два и более одноактных спектакля.

Продолжительность спектакля (театральной постановки) от 1 до 2 часов.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

из одного(ой) действия (части) продолжительностью от 30 минут до 1 часа;

из двух действий (частей) общей продолжительностью от 1 часа до 2 часов, в том числе:

- первое(ая) действие (часть) продолжительностью от 30 минут до 1 часа;
- второе(ая) действие (часть) продолжительностью от 30 минут до 1 часа;
- после окончания спектакля (театральной постановки) Организация предоставляет сопутствующие Услуги в течение 30 минут;
- вечерние спектакли (театральные постановки) должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта.

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

- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник, отвечающий за допуск на посещение спектакля, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

3.12. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению не допускаются.

3.13. Объявленный в репертуарной афише спектакль (театральная постановка) должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

3.14. Результатом оказания Услуги является показ спектаклей (театральных постановок).

3.15. Организация, оказывающая Услугу, должна обеспечить:

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

3.16. Требования к режиму работы Организации.

Режим работы Организации должен соответствовать следующим требованиям:

- показ спектаклей (театральных постановок) для детей – в дневное время, для взрослого населения – с 17.00 до 22.00 часов.

Раздел 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых Услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках Услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование Организации, предоставляющей Услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок.

4.2. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

4.3. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы Организации должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

4.4. Информирование потребителей Услуги осуществляется:

4.4.1. Посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) Организации, на вывеске у входа в здание (помещение) Организации:

- полное наименование Организации, почтовый и электронный адреса;
- режим работы Организации;
- фамилия, имя, отчество руководителя Организации, его заместителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона);
- стандарт оказания Услуг;
- перечень оказываемых Организацией Услуг, в том числе платных (с указанием стоимости Услуг);
- о проводимых мероприятиях.

4.4.2. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

4.4.3. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция) до потребителя доводится следующая информация:

- об Услугах Организации;
- контактная информация;
- режим работы Организации;
- о проводимых мероприятиях.

4.4.4. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах Организации. Ответ на электронное обращение даётся ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

4.4.5. Информирование о порядке предоставления Услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Организации двумя способами:

- посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими Услугу.

4.4.6. При личном посещении Организации:

- информацию о порядке предоставления Услуги можно получить при её непосредственном посещении. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

Раздел 5. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО И КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

5.1. 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.

5.2. Здание (помещение) 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 Организации.

5.3. Здание (помещение) 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, Нормами).

5.4. Помещения для оказания Услуги должны быть обеспечены необходимой для оказания Услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды Организации.

5.5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности Организации с учетом требований действующих строительных норм и правил.

5.6. Здание (помещение) для оказания Услуги должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания Услуг.

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

Специалисты, задействованные при оказании Услуги, должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для оказания услуги.

Раздел 6. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ И УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ

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

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

6.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- Отдела культуры и туризма администрации Октябрьского 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 Октябрьского района в пределах своей компетенции.

6.4. 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 определяться:

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

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

6.5. 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 7. НОРМАТИВЫ ФИНАНСИРОВАНИЯ УСЛУГИ

7.1. Финансирование услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

7.2. 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.

7.3. 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 8. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

8.1. Показателем качества оказания Услуги являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле:

$(Zr / S) / M \times 100$, где M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей; S – количество спектаклей;

2) Темп роста количества спектаклей (театральных постановок), показанных на гастролях, от общего количества спектаклей (театральных постановок) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Cг / Cоб) (отч.) \times 100 - (Cг / Cоб) (предш.) \times 100$, где

Cг-количество спектаклей на гастролях; Cоб. - общее количество спектаклей;

3) Темп роста количества спектаклей (театральных постановок), показанных на выездах, от общего количества спектаклей (театральных постановок) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Cв / Cоб) (отч.) \times 100 - (Cв / Cоб) (предш.) \times 100$, где

Cв-количество спектаклей на выездах; Cоб. - общее количество спектаклей;

4) Темп роста количества зрителей на спектаклях (театральных постановках) (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле:

$(K3(отч.)/K3(предш.)) \times 100 - 100$, где:

K3(отч.) - количество зрителей в отчётном году;

K3(предш.) - количество зрителей в предшествующем отчётному году;

5) Доля потребителей, удовлетворённых качеством услуги, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: $M(удов.)/M(опрош.) \times 100$, где:

M (удов.) - количество опрошенных, удовлетворённых качеством оказанных услуг;

М (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей услуг.

Раздел 9. ПОКАЗАТЕЛИ ОБЪЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

9.1. Показателями объема (качества) предоставления услуги являются:

- 1) количество участников мероприятий (человек);
- 2) количество проведенных мероприятий (штука);
- 3) количество проведенного времени (час).

Приложение 3
к приказу отдела культуры и туризма
администрации Октябрьского района
от 23.05.2017 г. № 113

СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ПОКАЗ (ОРГАНИЗАЦИЯ ПОКАЗА) КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ»

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по показу (организации показа) концертов и концертных программ (далее – Услуга), предоставляемой негосударственным организациям (коммерческим, некоммерческим), в том числе социально ориентированных некоммерческих организаций (далее – Организация) субсидии на реализацию отдельных мероприятий муниципальной программы «Культура Октябрьского района на 2016-2020 годы» (далее – порядок), а также основные положения, определяющие требования к качеству ее предоставления.

1.2. Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению Организациями предоставляющими Услугу по показу концертов и иных концертных программ, носит рекомендательный характер.

1.3. 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»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»

Раздел 2. ТЕРМЕНЫ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

2.1. Показ концерта, концертных программ: публичное исполнение и (или) показ концерта (концертных программ) зрителям в соответствии со сценарием (концерта, концертной программы и другое) с помощью различных форм сценического искусства.

2.2. Услуга по показу концертов, концертных программ: результат непосредственного взаимодействия исполнителя со зрителями – потребителем Услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве.

2.3. Услуга, оказываемая Организацииями, предоставляется по следующим направлениям:

- на стационаре;
- на гастролях.

2.4. Результат Услуги – результат деятельности Организаций, удовлетворяющих соответствующую потребность получателя государственной Услуги.

2.5. Процесс предоставления Услуги – совокупность действий, выполняемых Организацииями при непосредственном контакте с потребителем Услуги при реализации результата Услуги с помощью различных форм сценического искусства.

2.6. Показатель качества Услуги – количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств Услуги, определяющих её способность удовлетворить культурные потребности получателя.

2.7. Контроль качества Услуги – деятельность по определению значений показателей качества (процесса предоставления Услуги).

2.8. Оценка качества Услуги (процесса предоставления услуги): количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества Услуги (процесса предоставления Услуги) установленным требованиям.

2.9. Потребителями Услуги являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

2.10. Исполнитель: Организации, предоставляющие Услуги.

2.11. Организации в сфере культуры: концертные организации и музыкальные коллективы.

2.12. Место предоставления Услуги: местом предоставления Услуг являются помещения, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления Услуги.

Раздел 3. ХАРАКТЕРИСТИКА УСЛУГИ

3.1. Услуга предусматривает:

- подготовку по показу (организации показа) концертов и концертных программ;
- проведение по показу (организации показа) концертов и концертных программ;
- обеспечение условий подготовки Услуги внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям концертов, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);
- обеспечение условий проведения Услуги 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.).

3.2. Целями оказания Услуги по показу концертов и концертных программ являются:

- формирование духовной культуры населения;
- пропаганда лучших образцов отечественной и национальной культуры, исполнительской культуры русского и зарубежного искусства;
- сохранение и развитие отечественных и национальных культурных ценностей, приобщение к ним зрительской аудитории;
- создание условий для свободного доступа граждан России к культурным ценностям;
- создание условий для роста профессионального мастерства и преемственности артистической, исполнительской школы.

3.3. Содержание Услуги:

- 1) концерт оркестра на стационаре;
- 2) концерт оркестра на выезде;
- 3) концерт оркестра на гастролях;
- 4) сборный концерт на стационаре;
- 5) сборный концерт на выезде;
- 6) сборный концерт на гастролях;
- 7) концерт хора на стационаре;
- 8) концерт хора на выезде;
- 9) концерт хора на гастролях;
- 10) сольный концерт на стационаре;
- 11) сольный концерт на выезде;
- 12) сольный концерт на гастролях;
- 13) концерт танцевально-хореографического коллектива на стационаре;
- 14) концерт танцевально-хореографического коллектива на выезде;
- 15) концерт танцевально-хореографического коллектива на гастролях.

Для Услуги «Услуга по показу концертов, концертных программ и мероприятий, выполняемая при осуществлении филармонической деятельности и концертного обслуживания населения»:

- Показ концертов и концертных программ, предоставление сопутствующих этому услуг в области филармонической (концертной, эстрадной) деятельности на стационаре, на гастролях (выездах).

Для Услуги «Услуга по показу концертов, концертных программ и мероприятий, выполняемая на 2-х языках (хантыйском или мансийском языках и русском) национальные песни и танцы»:

- Показ концертов, концертных программ на хантыйском или мансийском языках и русском или на 2-х языках.

3.4. Потребителями Услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (Услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

Предоставление Услуги может осуществляться как на бесплатной, так и на платной основе. В случае оказания Услуги на платной основе, Услуги предоставляются на основании приобретенного зрителем билета, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву. Предельные цены на оплату Услуг определяется самостоятельно организацией.

Предоставление Услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, специальных нормативных правовых актов и

стандартов. Социально незащищённым слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам Организация может оказывать Услуги на безвозмездной основе.

3.5. Основанием для оказания Услуги потребителю является: приобретённый входной билет (абонемент); документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения Организации – для физических лиц; договор – для юридических лиц.

3.6. Основаниями для отказа в получении Услуги могут быть:

- отсутствие договора – для юридического лица;
- нахождение потребителя Услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты Услуги, предусмотренной в договоре;
- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение Услуги;
- обращение потребителя за получением Услуги в дни и часы, в которые Организация закрыта для посещения.

3.7. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в Организации (на территории), в/на которых осуществляется предоставление Услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию Организации, а также угрозы безопасности потребителей Услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Организации и оказания Услуги.

3.8. Ограничения доступа к Услугам и основания для отказа в предоставлении Услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения Услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления Услуги.

3.9. Перечень направлений по организации деятельности Организации может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы Услуг, вида организации.

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

- дата и время начала концерта должны быть объявлены не позднее 30 дней до показа концерта, концертной программы. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа концерта, концертной программы;
- концерт, концертная программа должен начинаться не позднее 5 минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта, концертной программы должно быть сделано соответствующее объявление;
- продолжительность концерта, концертной программы определяется авторским замыслом создателей;
- перерыв между отделениями одного концерта, концертной программы должен быть не менее 10 минут;
- продолжительность концерта, концертной программы без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать 2 часов;
- продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;
- общая продолжительность одного концерта не должна быть менее 1 часа и не более 2 часов;
- вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта.

3.11. Потребителю может быть отказано в получении услуги в следующих

случаях:

- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребёнка.

3.12. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению не допускаются.

3.13. Объявленный в программе концерт, концертная программа должны быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

3.14. Результатом оказания Услуги является показ концерта (концертных программ).

3.15. Организация, оказывающая Услуги, должна обеспечить:

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

3.16. Требования к режиму работы Организации.

Режим работы Организации должен соответствовать следующим требованиям:

- показ концертных коллективов, исполнителей, солистов для детей – в дневное время, для взрослого населения – с 17.00 до 22.00 часов.

3.17. Объявленный в программе концерт должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

3.18. Замена концертной программы или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

Раздел 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых Услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках Услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование Организации, предоставляющей Услуги;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок.

4.2. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

4.3. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы Организации должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

4.4. Информирование потребителей Услуги осуществляется:

4.4.1. Посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) Организации, на вывеске у входа в здание (помещение) Организации:

- полное наименование Организации, почтовый и электронный адреса;
- режим работы Организации;
- фамилия, имя, отчество руководителя Организации, его заместителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона);
- стандарт оказания Услуг;
- перечень оказываемых Организацией Услуг, в том числе платных (с указанием стоимости Услуг);
- о проводимых мероприятиях.

4.4.2. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о

проводимых мероприятиях и др.

4.4.3. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция) до потребителя доводится следующая информация:

- об Услугах Организации;
- контактная информация;
- режим работы Организации;
- о проводимых мероприятиях.

4.4.4. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах Организации. Ответ на электронное обращение даётся ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

4.4.5. Информирование о порядке предоставления Услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Организации:

- посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими Услугу.

4.4.6. При личном посещении Организации:

- информацию о порядке предоставления услуги можно получить при её непосредственном посещении. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

Раздел 5. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО И КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

5.1. Здание (помещение), где оказывается Услуга, должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

5.2. Здание (помещение), где оказывается Услуга, должно быть оборудовано:

- системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности;
- первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Организации.

5.3. Здание (помещение), где оказывается Услуга, 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, Нормами).

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

5.5. Сотрудники Организации (привлечённые специалисты) должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

5.6. В профессиональной деятельности сотрудники Организации (привлечённые специалисты) должны относиться к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

Раздел 6. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ И УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ

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

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

6.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- отдела культуры и туризма администрации Октябрьского 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 Октябрьского района в пределах своей компетенции.

6.4. 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 определяться:

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

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

6.5. 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 7. НОРМАТИВЫ ФИНАНСИРОВАНИЯ УСЛУГИ

7.1. Финансирование услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

7.2. 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.

7.3. 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 8. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

8.1. Показателем качества оказания Услуги являются:

1) средняя заполняемость зрительного зала на стационаре высчитывается по формуле:

$$(Zr / S) / M \times 100, \text{ где}$$

M – количество мест в зрительном зале;

Zr – количество зрителей;

S – количество концертов;

2) темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на гастролях, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом высчитывается по формуле:

$$(Kг / Коб.) (\text{отч.}) \times 100 - (Kг / Коб.) (\text{предш.}) \times 100, \text{ где}$$

Kг – количество концертов на гастролях;

Коб. – общее количество концертов;

3) темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на выездах, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом высчитывается по формуле:

$$(Kв / Коб.) (\text{отч.}) \times 100 - (Kв / Коб.) (\text{предш.}) \times 100, \text{ где}$$

Kг – количество концертов на выездах;

Коб. – общее количество концертов;

4) темп роста количества зрителей на концертах, других публичных представлениях (по сравнению с предыдущим годом) высчитывается по формуле:

$$(Kз (\text{отч.}) / Kз (\text{предш.})) \times 100 - 100, \text{ где:}$$

Kз (отч.) – количество зрителей в отчётном году;

Kз (предш.) – количество зрителей в предшествующем отчётному году;

5) доля потребителей, удовлетворённых качеством Услуги, от числа опрошенных высчитывается по формуле:

$$M (\text{удов.}) / M (\text{опрош.}) \times 100, \text{ где:}$$

M (удов.) – количество опрошенных, удовлетворённых качеством оказанных услуг;

M (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей Услуг

Раздел 9. ПОКАЗАТЕЛИ ОБЪЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

9.1. Показателями объема (качества) предоставления услуги являются:

- 1) количество участников мероприятий (человек);
- 2) количество проведенных мероприятий (штука);
- 3) количество проведенного времени (час).

Приложение 4
к приказу отдела культуры и туризма
администрации Октябрьского района
от 23.05.2017 г. № 113

**СТАНДАРТ УСЛУГИ
«РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
ПРОГРАММ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВ»**

Раздел. 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (далее – Услуга), предоставляемой негосударственным организациям (коммерческим, некоммерческим), в том числе социально ориентированных некоммерческих организаций (далее – Организация) субсидии на реализацию отдельных мероприятий муниципальной программы «Культура Октябрьского района на 2016-2020 годы» (далее – порядок), а также основные положения, определяющие требования к качеству её предоставления..

1.2. Стандарт распространяется на Услугу в области дополнительного образования детей в сфере культуры и искусства, предоставляемую населению, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставляемых услуг и предоставляемой в сфере культуры и искусства.

1.3. Услуга включает реализацию дополнительных профессиональных программ в области искусств, организацию и проведение конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей.

1.4. Нормативно-правовыми актами, регламентирующими качество предоставления услуги в области дополнительного образования, являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.06.2012 № 504 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении в действие СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;
- иные нормативные правовые акты.

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:

2.1. Стандарт качества предоставления услуги - система требований к услугам в интересах ее получателей, которая устанавливает основные параметры, определяющие способность удовлетворять потребности потребителя в сфере дополнительного образования;

2.2. Заявитель - лицо, обратившееся в Организацию за предоставлением услуги;

2.3. Участники образовательных отношений - обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность;

2.4. Образовательная программа - нормативно-управленческий документ образовательного учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса;

2.5. Лицензирование в области образования - установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых образовательным Организациям, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья обучающихся и работников образовательных учреждений, оборудования учебных помещений, оснащенности учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов.

Раздел 3. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ДОСТУПА К УСЛУГЕ

3.1. Потребителями услуги являются физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные. Для предоставления услуги требуется обращение потребителя в Организацию. При обращении потребителя Организация самостоятельно принимает решение о предоставлении услуги потребителю в соответствии с общими требованиями приема в организацию, осуществляющую образовательную деятельность, установленными Законом об образовании.

3.2. Прием в Организацию осуществляется по результатам индивидуального отбора детей с учетом их творческих и физиологических данных.

3.3. Порядок и сроки проведения приемных просмотров, собеседований, требования к поступающим определяются комиссией по индивидуальному отбору поступающих в Организацию. Возраст поступающих в первый класс определяется педагогическим советом Организации в соответствии с учебными планами и программами.

3.4. На основании решения комиссии по индивидуальному отбору поступающих руководитель Организации принимает решение об исполнении услуги либо об отказе в предоставлении услуги и возвращает заявление исполнителю в течение двадцати двух календарных дней с момента поступления заявления на рассмотрение.

3.5. Основанием возникновения образовательных отношений является распорядительный акт о приеме лица на обучение в Организацию.

3.6. При приеме детей Организация обязана ознакомить их и (или) их родителей (законных представителей) с уставом Организации, лицензией на осуществление образовательной деятельности и другими документами, регламентирующими Организацию образовательного процесса. Права и обязанности учащихся, их родителей (законных представителей) должны быть определены Уставом данной Организации и иными локальными актами.

Раздел 4. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Цель деятельности Организации - организация и реализация образовательной деятельности, направленной на выявление и развитие творческих способностей каждого ученика, создание условий для формирования духовно-богатой личности, обладающей знаниями по музыкальному и художественному искусству.

Художественное образование и эстетическое воспитание граждан, подготовка квалифицированных творческих и педагогических работников в области искусств осуществляются посредством реализации образовательных программ в области искусств. Реализация образовательных программ в области искусств основана на принципах непрерывности и преемственности и направлена на выявление одаренных детей и молодежи в раннем возрасте, профессиональное становление, развитие обучающихся, основанное на возрастных, эмоциональных, интеллектуальных и физических факторах, а также последовательное прохождение взаимосвязанных этапов профессионального становления личности.

4.2. Дополнительные предпрофессиональные программы в области искусств реализуются в целях выявления одаренных детей в раннем возрасте, создания условий для их художественного образования и эстетического воспитания, приобретения ими знаний, умений, навыков в области выбранного вида искусств, опыта творческой деятельности и осуществления их подготовки к получению профессионального образования в области искусств.

4.3. Перечень дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств: музыкальное искусство, изобразительное искусство, хореографическое искусство, театральное искусство, цирковое искусство, архитектурное искусство.

4.4. Основными задачами образовательного процесса Организации являются создание условий для:

- развития творческого мышления личности;
- формирования устойчивой мотивации к познанию творчества;
- повышения общей культуры и интеллектуальных способностей учащихся;
- усиления профессиональной ориентации одаренных учащихся;
- освоения профессиональных образовательных программ в области музыкального и художественного искусства.

Раздел 5. ХАРАКТЕРИСТИКА УСЛУГИ

5.1. Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуги, являются:

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Организации;
- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Организация;
- содержание и организация образования в Организации;
- укомплектованность Организации специалистами и их квалификация;

- условия размещения Организации и ее материально-техническое оснащение;
- содержание информации об Организации.

5.2. Требования к Организации, оказывающей услуги:

Организация должна иметь лицензию на оказание образовательных услуг. Организация должна иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий учебного заведения и помещений, связанных с массовым пребыванием людей.

5.3. Требования к зданиям, помещениям, материально-техническому обеспечению, квалификации персонала при предоставлении услуги определяются и обеспечиваются в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами, образовательными стандартами, федеральными государственными требованиями и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами, правилами пожарной безопасности и иными актами, устанавливающими требования в сферах обеспечения безопасности, осуществления образовательной деятельности в Российской Федерации.

5.4. Требования к регламентации собственной деятельности Организации.

Организация должна утвердить на начало учебного года образовательные программы, в соответствии с которыми осуществляется обучение детей.

Организация должна утвердить на начало учебного года годовой (по полугодиям) календарный учебный график, расписание занятий.

5.5. Документы, в соответствии с которыми функционирует Организация:

- лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;

- руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере дополнительного образования и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;

- заключения органов государственного контроля: Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Распотребнадзор) и Государственного пожарного надзора (ГПН) о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

- учебные планы, примерные учебные планы и дополнительные образовательные программы;

- программа развития учреждения;

- штатное расписание (тарификационный список), расписание занятий, индивидуальные планы учащихся (для детской музыкальной школы и детской школы искусств), журналы групповых и индивидуальных занятий, книги приказов, материалы вступительных экзаменов.

- настоящий Стандарт;

- прочие документы.

5.6. Содержание и организация образования в Организации.

Организация должна предоставлять дополнительные образовательные программы с учетом запросов детей, потребностей семьи, образовательных учреждений, детских и юношеских общественных объединений и организаций, особенностей социально-экономического развития региона и национально-культурных традиций.

Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей учащихся.

Организация в пределах имеющихся средств может расширять перечень предметов и увеличивать количество часов отдельных дисциплин учебного плана, не превышая общего количества часов, предусмотренного СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и

организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей».

Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора обучающимися направлений деятельности.

Организация образовательного процесса предусматривает:

- образовательную работу с детьми в форме индивидуальных занятий по выбранным специальностям и групповых занятий по специальным теоретическим дисциплинам, а также групповых занятий, предусматривающих коллективное музицирование (ансамбль, оркестр, хор), групповых занятий отделений художественно-эстетической направленности. Количество обучающихся на отделениях определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется Уставом Организации;

- составление расписания занятий для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм;

- оснащение учебных помещений необходимым оборудованием в соответствии с учебной программой;

- оценку результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках и с использованием других форм (экзаменов, зачетов, мастер-классов, смотров).

Каждый ребенок имеет право заниматься на нескольких отделениях.

Организация может организовывать и проводить массовые мероприятия (конкурсы, праздники и другие мероприятия по направлениям дополнительного образования и воспитания детей).

Организация должна создавать условия для участия обучающихся в конкурсах, фестивалях и других мероприятиях по направлениям дополнительного образования и воспитания, определить формы поощрения детей, участвовавших и побеждавших в конкурсах, показавших отличные результаты в учебе, активно принимавших участие в творческой жизни Организации.

Организация должна проводить методическую работу, вести инновационную деятельность, направленную на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности отделений, мастерства педагогических работников.

5.7. Режим и порядок работы Организации.

Режим работы Организации определяется Уставом Организации, как правило, в две смены. Рабочая неделя – шестидневная.

Начало занятий в Организации должно быть не ранее 08.00, окончание - не позднее 20.00.

Продолжительность урока для всех видов учебных занятий не менее 35 и не более 45 минут. Перемена между уроками - 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

Последовательность и количество занятий определяются их расписанием, утвержденным директором Организации. Норма часов преподавателей определяется в соответствии с законодательством.

5.8. Основные требования к персоналу Организации для получения допуска работы с детьми.

Организация должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, тарификационным списком.

Педагоги должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, пройти предварительный

медицинский осмотр перед поступлением на работу, а также проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

Для педагогов обязательным является прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности.

Все работники Организации должны знать и быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

В Организации должны быть созданы условия для прохождения аттестации педагогов, которая проводится один раз в пять лет в порядке, установленном Положением об аттестации педагогических работников.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники Организации должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

К педагогической деятельности в Организации не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

5.9. Основные требования к условиям размещения и материально-техническое оснащение.

Организация должна быть размещена в специально предназначенном или приспособленном здании и помещении, доступном для населения, обеспеченном всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи. Этажность зданий не может быть более 3 этажей.

В здании Организации должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения:

учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий, учебные мастерские);

специализированные помещения (актовый и (или) выставочный зал, библиотека и т. д.);

- дополнительные помещения:

гардеробная;

туалет;

подсобные помещения и т.д.

Размеры и состояние помещений должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Размеры площадей основных и дополнительных помещений устанавливаются в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

При размещении Организации в приспособленных помещениях совместно с другими организациями, не имеющими отношения к данному учреждению, необходимо обеспечить для детей отдельный вход, гардероб, туалет. Здание Организации должно быть оборудовано системой хозяйственно-питьевого, противопожарного и водоснабжения, канализацией и водостоками.

Организация должна располагать материально-технической базой, соответствующей санитарным и противопожарным нормам и обеспечивающей надлежащее качество предоставляемой услуги.

Раздел 6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УСЛУГИ

6.1. Критериями оценки качества услуги являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

6.2. Качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

- доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- расширение знаний учащихся;
- развитие творческих способностей учащихся;
- создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;
- организация содержательного досуга и занятости учащихся;
- результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

6.3. Система индикаторов (характеристик) качества услуги представлена в приложении 1 к настоящему Стандарту.

Раздел 7. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ И УЧЁТА МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ

7.1. Контроль за соблюдением Стандарта осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

7.2. С целью осуществления внутреннего контроля Организация самостоятельно определяет и документально оформляет внутреннюю систему контроля за деятельностью своих подразделений и работников в соответствии с действующим законодательством.

7.3. Внешний контроль осуществляется, отделом культуры и туризма администрации Октябрьского района, а также при предоставлении Организацией ежегодного отчета о поступлении и расходовании финансовых и материальных средств, отчета о результатах самообследования.

7.4. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление услуги, и лиц, осуществляющих контроль за соблюдением настоящего Стандарта, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

7.5. Контроль за предоставлением услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес отдела культуры и туризма администрации Октябрьского района:

- предложений о совершенствовании предоставления услуги, в том числе правовых актов, регулирующих предоставление услуги;
- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, недостатках в работе должностных лиц Организации;
- жалоб по фактам нарушения должностными лицами Организации прав, свобод или законных интересов граждан и юридических лиц при предоставлении услуги.

Раздел 8. НОРМАТИВЫ ФИНАНСИРОВАНИЯ УСЛУГИ

8.1. Финансирование услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

8.2. 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.

8.3. 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 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА

9.1. Руководитель Организации несет ответственность за качество оказания услуги.

9.2. При подтверждении факта некачественного оказания услуги к руководителю Учреждений отдела культуры и туризма администрации Октябрьского района применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке. Виновным работникам руководителем Организации применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

Раздел 10. ПОКАЗАТЕЛИ ОБЪЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

10.1. Показателями объема (качества) предоставления услуги являются:

1) количество участников обучения (человек);

2) количество проведенных обучений (штука);

3) количество проведенного времени (час).

Приложение № 1 к Стандарту качества.
Система индикаторов (характеристик) качества услуги

№ п/п	Индикаторы качества услуги	Ед. измерения	Значение индикатора
1	2	3	4
1.	Сохранение контингента обучающихся в течение учебного года.	%	80
2.	Доля учащихся, принимающих участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях к общему количеству учащихся	%	60
3.	Количество видов (специальностей) предоставляемых услуг	ед.	1
4.	Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	%	98
5.	Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов	%	25
6.	Доля педагогов, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет, от общего числа педагогов	%	20

СТАНДАРТ УСЛУГИ
«УСЛУГА В СФЕРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГРАЖДАН
ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСЛУГИ
ОБУЧЕНИЯ НАВЫКАМ КОМПЬЮТЕРНОЙ ГРАМОТНОСТИ»

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги в сфере дополнительного образования граждан пожилого возраста и инвалидов, в том числе услуги обучения навыкам компьютерной грамотности (далее – Услуга), предоставляемой негосударственным организациям (коммерческим, некоммерческим), в том числе социально ориентированных некоммерческих организаций (далее – Организация) субсидии на реализацию отдельных мероприятий муниципальной программы «Культура Октябрьского района на 2016-2020 годы» (далее – порядок), а также основные положения, определяющие требования к качеству её предоставления.

Раздел 2. ХАРАКТЕРИСТИКА УСЛУГИ

2.1. Обучение компьютерной грамотности граждан пожилого возраста и инвалидов состоит из базового и основного курсов.

Базовый курс является вступительным, который позволяет овладеть навыками работы с мышкой и клавиатурой.

Основной курс состоит из четырех разделов:

- основы работы с компьютером;
- основные навыки работы с офисными программами Microsoft Office;
- работа с ресурсами Интернет;
- безопасность и конфиденциальность при работе с компьютером.

Помимо теоретического материала предоставляются самостоятельные задания, каждое из которых предполагает проверку уровня усвоения теоретического материала и закрепление навыков владения компьютером на практике.

2.2. Услуга «Обучение навыкам компьютерной грамотности граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее – Услуга) предусматривает:

- формирование групп для обучения;
- разработку плана обучения;
- реализация плана обучения;
- оценка качества предоставляемых услуг.

2.3. Потребителями Услуги могут быть юридические и физические лица.

2.4. Основанием для оказания Услуги потребителю является:

Поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя, документ, в соответствии с действующим законодательством, удостоверяющий право на предоставление льготного посещения курсов, в случае предоставления услуги за плату - для физических лиц; договор - для юридических лиц.

2.5. Основаниями для отказа в получении Услуги могут быть:

- отсутствие заявления на предоставление услуги;
- нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- обращение потребителя услуги за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в плане обучения (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения курсов 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 курсов, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг;

- противоречия содержания курсов 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 3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО И КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

3.1. С учётом 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 повышение уровня владения навыками работы на персональном компьютере гражданами пожилого возраста, инвалидами, приобщение их к информационному обществу для повышения их социальной активности и улучшения качества жизни данных категорий граждан.

3.3. Требования к порядку и условиям оказания Услуги.

Организация может предоставлять Услугу при соблюдении следующих условий:

- укомплектованности Организации квалифицированными кадрами;
- наличия материально-технического обеспечения (помещения, компьютерного

оборудования, мебели);

- наличия обслуживающего и технического персонала Организации, участвующего в предоставлении Услуги;

- соблюдения точности и своевременности предоставления Услуги: Организации 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.

3.4. Требования к организации курсов в помещениях.

Организация, оказывающая услугу, должна информировать граждан пожилого возраста и инвалидов населенного пункта об организации курсов по обучению навыкам компьютерной грамотности через афиши, публикации в СМИ с указанием места проведения курсов, сроков проведения и контактного телефона для справок не менее чем за 30 дней до проведения курсов.

Помещения, в которых проводятся курсы, должны соответствовать требованиям пожарной безопасности.

1) Требования к материально-техническому обеспечению оказания Услуги.

При оказании Услуги Организация должна быть обеспечена оборудованием, отвечающих требованиям стандартов, технических условий.

Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии.

Неисправное оборудование должно быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

2) Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При оказании Услуги должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обучения, включая удобство места проведения курсов, оснащение необходимым оборудованием с учетом специфики услуги.

3) Эстетичность Услуги.

Эстетичность Услуги должна обеспечиваться:

- соответствием планировочных решений и оформления мест проведения курсов 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.

4) Точность и своевременность предоставления Услуги.

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

5) Информативность Услуги.

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

6) 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.

7) Организация предоставления Услуги.

В соответствии с регламентом предоставления Услуги Организация:

- разрабатывает документы по организации и проведению курсов (программу курсов, план обучения и т.д.);
- проводит необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения курсов (установка компьютерного оборудования, столов, стульев, энергоснабжение, обустройство туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов) и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;
- проводит необходимую работу по подготовке курсов (формирует группы для обучения, проводит диагностику обслуживаемого населения, составляет план обучения и т.д.);
- в установленном порядке размещает информацию о предполагаемом проведении курсов;
- размещает в общедоступных для потребителей Услуги местах на территории проведения курсов правила пользования услугой (правила поведения на территории учреждения);
- утверждает расстановку ответственных лиц по определенным местам, осуществляет проверку готовности места (зданий, помещений, территорий) к проведению курсов;
- проводит курсы (в т.ч. организует работу персонала и соблюдение установленных мер безопасности, в том числе пожарной и санитарной и т.д.);
- в случае возникновения в ходе подготовки или проведения курсов предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий незамедлительно сообщает об этом должностным лицам правоохранительных органов и неукоснительно выполняет их указания;
- обеспечивает уборку места проведения курсов по их окончанию.

Раздел 4. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ И УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ

4.1. Контроль и оценка качества предоставления Услуги.

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

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

Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- Отдел культуры и туризма администрации Октябрьского 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 Октябрьского района 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.

Организация 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.

Раздел 5. НОРМАТИВЫ ФИНАНСИРОВАНИЯ УСЛУГИ

5.1. Финансирование услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

5.2. 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.

5.3. 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 6. ПОКАЗАТЕЛИ ОБЪЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

6.1. Показателями объема (качества) предоставления услуги являются:

1) количество участников обучения (человек);

2) количество проведенных обучений (штука);

3) количество проведенного времени (час).

Приложение 6
к приказу отдела культуры и туризма
администрации Октябрьского района
от 23.05.2017 № 113

УКАЗАТЕЛЬ РАССЫЛКИ

к приказу отдела культуры и туризма администрации Октябрьского района по вопросу «Об утверждении стандарта услуг, предоставляемых негосударственными организациями в Октябрьском районе»

1. Учреждения подведомственные отделу культуры и туризма администрации Октябрьского района;
2. Главам сельских поселений Октябрьского района;

Рассылку подготовил:

Начарова Наталья Николаевна
экономист отдела культуры и туризма
администрации Октябрьского района
Тел.: 28-149