Приложение № 1

УТВЕРЖДЕН
приказом ГБУК г. Севастополя
МКЦ «Бухта Казачья»
от 21.10.2025 № 275

**СТАНДАРТ**
**оказания услуги по организации и проведению мероприятий**
**в государственном бюджетном учреждении культуры города Севастополя**
**«Многофункциональный культурный центр**
**«Бухта Казачья» (далее – Стандарт)**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации и проведению мероприятий, в том числе культурно-массовых мероприятий, предоставляемой в государственном бюджетном учреждении культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья» (далее – мероприятия, учреждение соответственно), а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству и безопасности ее предоставления.

1.2. Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению по организации досуга, и на услуги по организации и проведению мероприятий (культурно-досуговых, информационно-просветительских и пр.) и носит обязательный характер для применения структурными подразделениями учреждения по направлению их деятельности.

1.3. В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»

ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг»

ГОСТ Р 52169-2012 «Оборудование и покрытия детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования»

ГОСТ Р 52301-2013 «Оборудование и покрытия детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования»

ГОСТ Р ЕН 779-2014 «Фильтры очистки воздуха общего назначения. Определение технических характеристик»

ГОСТ Р 52875-2018 «Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования»

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

1.4. В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

1) Мероприятие (в зависимости от численности участников) подразделяются на:
**коллективные** (с количеством участников от 2 до 49 человек включительно)
**массовые** (с количеством участников от 50 и более человек),

с участием граждан, в том числе в составе организованных групп, а также с участием несовершеннолетних детей, в том числе в составе организованных групп (с обязательным присутствием руководителей группы, учителей, воспитателей, иных совершеннолетних сопровождающих), объединенных единством целей, интересов, потребностей, организуемые учреждением и (или) сторонними организаторами (юридическими независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности или физическими лицами), как-то: праздничные, развлекательные, досуговые, концертные, просветительские, цирковые, зрелищные, театральные, рекламные, корпоративные, спортивные и пр.,

2) Мероприятия (в зависимости от финансирования) проводятся на бесплатной основе (за счет средств бюджета города Севастополя) и на платной основе (организуемые и проводимые сверх установленного государственного задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, законами города Севастополя в пределах установленного государственного задания).

3) Мероприятия (в зависимости от характера проведения) подразделяются на:

культурно-досуговое мероприятие – мероприятие, в том числе массовое, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия);

информационно-просветительское мероприятие – мероприятие, в том числе массовое, направленное на удовлетворение информационных, интеллектуальных, познавательных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия);

4) 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.

5) исполнитель – учреждение культуры и искусства, предоставляющее услуги по организации и проведению мероприятий;

6) потребитель – физическое или юридическое лицо, присутствующее (принимающее участие) в мероприятии;

7) услуга – услуга по организации и проведению мероприятия;

8) учредитель – исполнительный орган, исполняющий функции и полномочия учредителя (Департамент культуры города Севастополя);

9) место проведения мероприятия – помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения мероприятия.

1.5. Мероприятия не должны противоречить уставной деятельности учреждения.

1.6. В случае проведения совместного мероприятия с привлечением сторонних юридических и/или физических лиц организация и проведение мероприятия осуществляется на основании соответствующих договоров или соглашений.

## 2. Характеристика услуги

2.1. Услуга по организации и проведению мероприятий предусматривает:

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

2.2. Услуга по организации и проведению мероприятий подразделяется на:
- организацию и проведение культурно-досуговых мероприятий;
- организацию и проведение информационно-просветительских мероприятий.

2.3. Культурно-досуговые мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение концертных программ, вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений и постановок, спектаклей, благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (в т.ч. с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).

2.4. Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных встреч, видеогостиных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, выставок, творческих лабороторий, мастер-классов, экскурсий, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций и пр.

2.5. Перечень форм организации и проведения мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, в соответствии с уставом исполнителя.

2.6. 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.

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

2.8. Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:
- нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие билета (абонемента) на предоставление услуги (в случае предоставления услуги за плату);
- обращение потребителя услуги за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в билете (абонементе, приглашении и т.д.) (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств);
- отсутствие договора – для юридического лица.

2.9. 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 учреждения или организациям, расположенным вблизи места проведения мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;

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

- противоречия содержания мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности:

- пропаганда порнографии, употребления табака, алкогольных напитков и пива, а также иных вредных привычек;

- пропаганда насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлений экстремизма.

2.10. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в регламенте предоставления той или иной услуги.

2.11. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

## 3. Общие требования к услуге по организации и проведению мероприятий

3.1. С учетом условий оказания услуг по организации и проведению мероприятий общие требования к услугам включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

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

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

3.3. Требования к порядку и условиям оказания Услуги.

Учреждение может предоставлять Услугу при соблюдении следующих условий:

- укомплектованности Учреждения квалифицированными кадрами;
- наличия материально-технического обеспечения (помещения, технического оборудования, музыкальных инструментов, художественного оформления, сценических костюмов и реквизита);
- наличия обслуживающего и технического персонала Учреждения, участвующего в предоставлении Услуги;

- соблюдения точности и своевременности предоставления Услуги: Учреждение должно оказывать выбранный Получателем вид Услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания Услуги или договором об оказании Услуги.

Для получения Услуги гражданам необходимо в назначенное время лично явиться к месту проведения мероприятия. Для заключения договора на оказание Услуги на возмездной основе необходимо обратиться в Учреждение в рабочее время.

Предоставление Услуги носит массовый характер и не требует от Получателя предоставления специальных документов.

В случае предоставления Услуги на платной основе Получатель должен предъявить дежурному по залу или администратору приобретенный билет или иной документ, предоставляющий право на посещение мероприятия.

На всех этапах реализации Услуги (планирования, разработки, рекламирования, предложения, востребования) должны учитываться актуальность, современность методов, форм и способов исполнения, полезность и соответствие спросу, информативность и содержательность, художественный уровень.

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

Требования к организации мероприятий в помещениях.

Учреждение, оказывающее услугу, должно информировать жителей и гостей населенного пункта о предстоящем мероприятии через афиши, публикации в средствах массовой информации (далее – СМИ), на официальном сайте и страницах в социальных сетях с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 5 дней до проведения мероприятия.

Учреждение, оказывающее услугу, должно предоставлять информацию о месте проведения мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей населенного пункта. Телефонные консультации должны быть доступны со дня публичного объявления о проведении мероприятия.

Помещения, в которых проводятся мероприятия, должны соответствовать требованиям пожарной безопасности и санитарно-гигиеническим нормам.

3.4. Материально-техническое обеспечение Услуги.

Учреждение размещено в специально предназначенных и приспособленных помещениях, доступных для населения.

Здание имеет удобный подъезд и следующие помещения:

- киноконцертный (зрительный) зал вместимостью до 400 мест;
- конференц-зал вместимостью до 38 мест;
- фойе 1-го и 2-го этажей;
- репетиционные помещения для групповых и индивидуальных занятий;
- площади для организации выставок;
- костюмерные;
- административные и технические помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения.

Учреждение должно быть технически оснащено и иметь оргтехнику, световое, звукоусилительное оборудование, кино- или видеоаппаратуру, аудиотехнику.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

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

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

Учреждение должно иметь музыкальные инструменты, сценические костюмы, реквизит для проведения мероприятий.

3.5. Социальная адресность.

Социальная адресность услуги по организации и проведению мероприятий предусматривает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);

- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемых услуг;

- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуги следует учитывать при установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуги и др.

3.6. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги. При организации и проведении Услуги исполнитель должен обеспечить возможность не только присутствия (участия) потребителей на/в мероприятиях, но и получения сопутствующих услуг (организация точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

При оказании услуги должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения мероприятия, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

При оказании услуги внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культуры и искусства.

При оказании услуги вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий.

3.7. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги должна обеспечиваться:

- соответствием планировочных решений и оформления мест проведения мероприятий их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

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

- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг, соблюдения требований по ношению форменной одежды персоналом, для которого эти требования являются обязательными.

3.8. Точность и своевременность предоставления услуги.

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

3.9. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет и др.;

- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;
- структура и органы управления учреждения;
- копия устава учреждения;
- дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номере служебного телефона должностного лица;
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания учреждения, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим - график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
- кодекс профессиональной этики;
- структура и органы управления учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
- перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;
- перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:

а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;

б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

- обзоры мнений граждан – потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения.

Учреждение обеспечивает на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;
- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;
- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;
- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;
- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

3.10. Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуги на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

3.11. 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, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113-2014.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При организации проведения мероприятий вне помещений необходимо воздерживаться от планирования указанных мероприятий вблизи от линий электропередачи

высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875, ГОСТ Р ЕН 779-2014)

- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции;
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях, внутри которых предусмотрено проведение мероприятий, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

Оборудование детских игровых площадок должно соответствовать требованиям безопасности эксплуатации (ГОСТ Р 52169, ГОСТ Р 52301).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой услуги.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправные специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

3.12. Организация предоставления услуг.

Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре, нормативными актами вышестоящих органов и локальными актами учреждения.

Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим Стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

В соответствии с регламентом предоставления услуги исполнитель:

- разрабатывает документы по организации и проведению мероприятия (программу мероприятия, план-схему, сценарный план и т.д.);
- уведомляет и проводит согласование с исполнительными органами (органами местного самоуправления) возможности и параметров проведения мероприятия (в случаях, когда мероприятия проводятся вне помещений и территории исполнителя и требуют оказания содействия со стороны различных ведомств и служб (органов внутренних дел, органов здравоохранения и др.));

- проводит необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия (установка сцен, их оформление, оборудование звукоусиливающей аппаратурой, энергоснабжение, обустройство мест для зрителей, точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией, условий для работы медицинского персонала и сотрудников правоохранительных органов) и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;

- проводит необходимую работу по подготовке мероприятия (организует (координирует) репетиционный процесс и т.д.);

- в установленном порядке размещает информацию о предполагаемом проведении мероприятия;

- размещает в общедоступных для потребителей услуги местах на территории проведения мероприятия правила пользования услугой (правила поведения на территории учреждения);

- утверждает расстановку ответственных лиц по определенным местам, выставляет контрольно-распорядительную службу перед началом проведения мероприятия, а также осуществляет проверку готовности места проведения мероприятия (зданий, помещений, территорий) к проведению мероприятия;

- проводит мероприятие (в т.ч. организует работу персонала и соблюдение установленных мер безопасности, в том числе пожарной и санитарной, обеспечение необходимых условий для организации оказания медицинской помощи и т.д.);

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

- обеспечивает уборку места проведения мероприятия по окончании мероприятия.

Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в государственном задании.

3.13. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым составом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;

- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;

- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала в специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов.

3.14. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;
- локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения;
- регламенты предоставления услуг;
- национальные (государственные) стандарты в области культуры и искусства, стандарты организации при их наличии;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- нормативные документы, приказы и распоряжения руководителя учреждения и учредителя.

Регламенты предоставления услуг - документы, представляющие совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, порядку взаимодействия между структурными подразделениями, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в рабочем состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и другие в соответствии с нормативными актами вышестоящих органов управления.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

3.15. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Руководитель должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004-2019), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры, настоящего Стандарта и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

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

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо

потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;

- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;

- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

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

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

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

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕН
приказом ГБУК г. Севастополя
«МКЦ «Бухта Казачья»
от 21.10.2025 № 275

**СТАНДАРТ**
**оказания услуги по организации деятельности клубных формирований в государственном бюджетном учреждении культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья»**
**(далее – Стандарт)**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации деятельности клубных формирований, предоставляемой государственным бюджетным учреждением культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья» (далее – учреждение), а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

1.2. Стандарт распространяется на услугу по организации деятельности клубных формирований (творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий, а также любительских объединений, групп, клубов по интересам), и носит обязательный характер для применения в учреждении.

1.3. В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»

ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг»

ГОСТ Р 52169-2012 «Оборудование и покрытия детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования»

ГОСТ Р 52301-2013 «Оборудование и покрытия детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования»

ГОСТ Р ЕН 779-2014 «Фильтры очистки воздуха общего назначения. Определение технических характеристик»

ГОСТ Р 52875-2018 «Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования»

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

1.4. В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

1) клубное формирование – добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским творческим, художественным и техническим и пр. творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, к овладению полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха;

В соответствии с целями деятельности клубные формирования подразделяются на клубные формирования, ориентированные на развитие творческих, художественных, технических и пр. способностей, знаний, умений, навыков, и клубные формирования, ориентированные на совместную организацию досуга в среде единомышленников;

2) программа клубного формирования – документ, отражающий целевые установки и содержательную основу процесса передачи специальных знаний, умений и навыков в рамках работы клубного формирования;

3) услуга по организации деятельности клубных формирований – результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в развитии дарований, освоению и созданию культурных ценностей, получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры и досуга в рамках работы клубного формирования (далее – Услуга);

4) исполнитель – учреждение культуры и искусства, предоставляющее услуги по организации деятельности клубных формирований;

5) потребитель – физическое лицо, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение культурно-досугового типа с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках участия в работе клубных формирований;

6) учредитель – исполнительный орган, исполняющий функции и полномочия учредителя (Департамент культуры города Севастополя);

7) услуга– услуга по организации деятельности клубных формирований.

## 2. Характеристика услуг

2.1. Целями оказания услуги являются:

- приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;
- популяризация творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получивших общественное признание;
- содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развитие творческих способностей населения;
- организация содержательного досуга населения, создание благоприятных условий для человеческого общения;
- воспитание эстетического вкуса, привитие навыков самоуправления и самообразования, развитие инициативы и предприимчивости.

2.2. Организация деятельности творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, творческих лабораторий проводится по следующим направлениям:

- культура;
- журналистика;
- краеведение;

- научно-технические знания;
- исторические знания;
- музыкальное искусство (вокальное творчество, игра на музыкальных инструментах и др.);
- театральное творчество (в т.ч. актерское мастерство и др.);
- хореографическое творчество;
- изобразительное искусство (декоративно-прикладное, изобразительное творчество и др.);
- акробатическое мастерство;
- киноискусство;
- фотоискусство;
- эстетическое развитие;
- русский язык, иные языки народов России, иностранные языки;
- техника речи;
- развитие мышления;
- информатика и компьютерная грамота;
- компьютерная графика, анимация;
- здоровье;
- культура быта;
- молодая семья и др.

2.3. Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам включает следующие направления:

- художественные (вокальные, театральные, хореографические, вокально-инструментальные, дизайнерские и др.);
- технические;
- декоративно-прикладные, изобразительные;
- семейного отдыха;
- молодежные;
- ветеранов, граждан пожилого возраста;
- эрудитов;
- знакомств;
- историко-краеведческие;
- историко-патриотические;
- авторские (поэты, композиторы, писатели и т.д.);
- развития прикладных навыков в области культуры быта (ведения домашнего хозяйства, кройки и шитья, вязания, вышивания, моделирования одежды, кулинарного искусства и др.);
- спортивно-оздоровительные;
- экологические.

2.4. Перечень направлений по организации деятельности клубных формирований и любительских объединений может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы услуг, вида учреждения культурно-досугового типа (в соответствии с уставом исполнителя).

2.5. Потребителями услуги клубных формирований являются физические лица. Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами исполнителя.

2.6. Основанием для оказания услуги является двусторонний договор, составленный на основе заявления и документа, удостоверяющего личность, для физических лиц старше 14 лет, для физических лиц до 14 лет - родителей или законных представителей.

Основаниями для отказа в получении услуг по организации деятельности клубных формирований могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

- несоблюдение потребителем услуги условий договора, заключенного с учреждением культурно-досугового типа.

2.7. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в учреждении (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 учреждения и оказания услуги;

- противоречия содержания работы клубного формирования общепринятым нормам общественной морали и нравственности:

а) пропаганды порнографии, употребления табака, алкогольных напитков и пива, а также иных вредных привычек;

б) пропаганды насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлениях экстремизма.

2.8. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в регламенте предоставления услуги.

2.9. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

## 3. Общие требования к услуге

3.1. С учетом условий оказания услуги по организации деятельности клубных формирований общие требования к услуге включает следующее (ГОСТ Р 1.4):

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

3.2. Соответствие услуги целевому назначению.

Услуга по организации деятельности клубных формирований должны соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на приобщение населения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

3.3. Условия размещения и режим работы культурно-досугового учреждения (КДУ):

КДУ и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, в пределах территориальной доступности для жителей района.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей культурно-досуговых услуг в соответствии с нормами и правилами.

Режим работы КДУ определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 7.00 до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

В здании КДУ должны быть предусмотрены следующие помещения: киноконцертный и зрительный залы; фойе; помещения для занятий; репетиционные помещения; гримерные; вспомогательные (служебные) помещения; технические помещения.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для этого техникой и аппаратурой, достаточные по размерам для удобного расположения экспонатов и просмотра для посетителей.

3.4. Техническое оснащение культурно-досуговых учреждений.

В зависимости от типа КДУ должно иметь следующее техническое оснащение:

- в концертных и зрительных залах: световое оборудование, оборудование сцены, звуковое оборудование, систему приточно-вытяжной вентиляции;
- в фойе, гримерных, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях: систему освещения, систему приточно-вытяжной вентиляции, теплоцентраль;
- в технических помещениях: микшерские пульты, кино- и видеопроектное оборудование, щиты управления электроснабжением.

3.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление культурно-досуговой услуги осуществляют творческий персонал, административно-управленческий персонал, технические работники.

Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен соответствовать их должностным обязанностям. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

Творческие работники КДУ один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанным учреждением. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

3.6. Социальная адресность.

Социальная адресность услуги предусматривает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемой услуги;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуг учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культурно-досугового типа, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

3.7. Комплексность услуги.

При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения потребителями сопутствующих услуг (организация туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

3.8. Эргономичность и комфортность услуги.

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения занятий, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культурно-досугового типа.

Вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий (ГОСТ Р ЕН 779-2014, ГОСТ Р 52872-2019, ГОСТ Р 52875-2019).

3.9. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги должна обеспечиваться:

- соответствием планировочных решений и оформления интерьеров помещений и территорий учреждений культурно-досугового типа их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждений культурно-досугового типа;

- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг, в том числе соблюдения требований по ношению форменной одежды персоналом, для которого эти требования являются обязательными.

3.10. Точность и своевременность исполнения услуги.

Услуга по организации деятельности клубных формирований должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы исполнителя, сроков оказания услуги, действующих правил оказания услуги и (или) условий договора (контракта) об оказании услуги.

3.11. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872-2019 и др.);

- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, средств массовой информации (СМИ) и др.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием Ф.И.О., должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;

- структура и органы управления учреждения;

- копия устава учреждения;

- дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номере служебного телефона должностного лица;

- кодекс профессиональной этики;

- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим – график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

- копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);

- кодекс профессиональной этики;

- структура и органы управления учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;

- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;

- перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;

- перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;

- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:

а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;

б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

- обзоры мнений граждан – потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;

- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;

- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;

- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуг на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги и книга жалоб и предложений, должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

3.12. Безопасность услуги для жизни и здоровья потребителей услуг и персонала учреждений, сохранность имущества.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья потребителей, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113-2014.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью зданий, помещений, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875-2018):

- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции ГОСТ Р ЕН 13779;
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях учреждений культурно-досугового типа, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых услуг соответствующих видов.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и работоспособном состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправные специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал учреждений культурно-досугового типа должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

3.13. Организация предоставления услуги.

Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре, нормативными актами вышестоящих органов и локальными актами учреждения.

Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами, соблюдают согласованный и утвержденный порядок оказания услуги, прописанный в договоре сторон или регламенте предоставления услуги.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

Организация и содержание услуги определяется в соответствии с регламентом предоставления услуги:

1) Организация деятельности творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, творческих лабораторий предусматривает:

- организацию систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, занятие и т.д.);
- проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, показательные и открытые занятия, творческие лаборатории, мастер-классы и т.д.);
- участие в общих мероприятиях, программах и акциях учреждения культурно-досугового типа;
- участие в региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.д.

2) Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам предусматривает:

- организацию форм работы, характерных для данного клубного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч и т.д.);
- участие в популяризации научно-технических знаний, достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности).

3) При оказании услуги исполнитель должен обеспечить систематический режим занятий в творческих коллективах, т.е. не менее трех творческих часов (не менее двух раз в неделю) (творческий час – 45 минут).

4) Содержание творческой и воспитательной работы в клубных формированиях определяется:

- программой клубного формирования и планом творческой работы в творческих коллективах, секциях, студиях любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, в творческих лабораториях;

- планом творческой работы в любительских объединениях, группах, клубах по интересам.

Требования к программе клубного формирования:

1) Программа клубного формирования должна отражать:

- цель творческой и воспитательной работы клубного формирования;
- категорию участников клубного формирования;
- продолжительность занятия;
- режим занятий;
- виды занятий (лекции, игровые занятия, репетиции и др.);
- конечные результаты в органичной увязке с осваиваемыми знаниями и умениями.

2) Требования к содержанию программы клубного формирования. Программа клубного формирования должна:

- быть ориентирована на современные творческие технологии и художественные средства;
- определять содержание и организацию творческой и воспитательной работы в клубном формировании и быть направленной на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие творческих способностей;
- ежегодно обновляться с учетом инноваций культурно-творческой деятельности.

3) Программы клубных формирований предусматривают:

а) в коллективах музыкального искусства (хорах, музыкальных, вокальных, фольклорных ансамблях, оркестрах):

- изучение истории и теории музыки, традиционных в данной местности, особенностей музыки и исполнительства, народного костюма;
- работу по постановке голоса;
- разучивание произведений с солистами и ансамблями;
- разучивание произведений для хора и оркестра (ансамбля);
- проведение репетиционных занятий.

б) в коллективах изобразительного и декоративно-прикладного искусства (самодеятельные живописцы, скульпторы, графики, мастера декоративно-прикладного жанра, художественной вышивки и т.д.):

- изучение истории изобразительного и прикладного искусства;
- изучение техники и технологии графики, скульптуры и прикладных искусств, композиции;
- выполнение заданий художественно-оформительского характера;
- организацию выставок.

в) в коллективах театрального искусства:

- изучение истории любительского театрального творчества;
- изучение сценарного мастерства;
- изучение актерского мастерства;
- изучение техники сценической речи;
- изучение техники сценического движения;
- изучение этики театрального искусства.

г) в коллективах хореографического искусства (народного, классического, эстрадного, фольклорного и бального танцев):

- изучение истории хореографии, классическому и характерному тренажу;
- разучивание и тренаж сольных и групповых танцев, хореографических миниатюр, композиций, танцевальных сюит, сюжетных постановок.

д) в коллективах циркового искусства:

- изучение истории циркового искусства;

- проведение занятий по тренажу и физическому развитию;
- изучение техники циркового искусства;
- изучение техники музыкального и художественного оформления;
- проведение занятий по режиссерскому решению номера.

Общие требования к результатам услуги.

- овладение минимумом знаний, умений, навыков в различных областях (культуры, науки, техники, общественной жизни, организации досуга и отдыха и др.);
- умение применять полученные знания и навыки в практической деятельности и повседневной жизни;
- умение использовать свои таланты, воображение, мышление, активность в повседневном социальном поведении;
- умение сочетать различные виды деятельности и применять их во вне клубных мероприятиях;
- приобретение устойчивого интереса к различным видам искусств;
- овладение навыками участия в конкурсах, фестивалях, выставках и др.;
- овладение навыками индивидуальной и коллективной творческой деятельности;
- развитие личностных качеств, необходимых для взаимодействия в творческом коллективе (самодисциплины, выносливости, чувства товарищества и др.);
- формирование гуманистического мировоззрения, гражданского сознания, чувства патриотизма, любви и уважения к литературе и ценностям отечественной культуры.

2. Специфические требования:

а) в области музыкального искусства:

- ознакомление с историей и теорией музыкального искусства;
- озгнакомление с произведениями русских и зарубежных композиторов;
- умение распознавать на слух и воспроизводить знакомые мелодии изученных произведений инструментальных и вокальных жанров;
- умение различать звучание отдельных музыкальных инструментов, виды хора и оркестра;
- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для высказывания собственных суждений о музыкальных произведениях;
- навыки исполнения народных и современных песен (самостоятельно, в ансамбле и в хоре);
- навыки воспринимать образное содержание музыки и воплощать его в разных видах музыкально-творческой деятельности.

б) в области изобразительного искусства:

- ознакомление с историей и теорией изобразительного искусства;
- ознакомление с основными явлениями русского и мирового искусства, умение узнавать изученные произведения;
- умение грамотно и образно изображать с натуры и по памяти предметы (объекты) окружающего мира;
- умение применять художественные материалы (гуашь, акварель, тушь, природные и подручные материалы) и выразительные средства изобразительных (пластических) искусств в творческой деятельности;
- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для восприятия и оценки произведений искусства, самостоятельной творческой деятельности в рисунке и живописи (с натуры, по памяти, воображению), в иллюстрациях к произведениям литературы и музыки, декоративных и художественно-конструктивных работах (дизайн предмета, костюма, интерьера).

в) в области театрального искусства:

- ознакомление с историей и теорией театрального искусства;
- навыки осознанного восприятия произведений театрального искусства;

- развитие актерских навыков.

г) в области хореографического искусства:

- ознакомление с историей и теорией хореографического искусства;

- умение разучивать и грамотно, выразительно исполнять соло и в ансамбле произведения различных жанров и направлений, основанные на простых танцевальных элементах;

- навыки импровизации простейших хореографических композиций.

д) в области декоративно-прикладного искусства:

- ознакомление с историей и теорией декоративно-прикладного искусства;

- ознакомление с процессом производства предметов и изделий декоративно-прикладного искусства и народных промыслов, технологических процессов ручного и промышленного изготовления продукции;

- ознакомление со спецификой языка разных художественных материалов, роли выразительных средств (форма, объем, цвет, линия, фактура, пространство) в построении художественного образа, декоративной композиции);

- овладение начальными навыками работы в конкретном материале (макраме, батик, роспись по дереву и т.п.).

Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным настоящим стандартом, техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в государственном задании.

3.14. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов, сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждениях, а также выделяемых бюджетных средств.

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;

- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;

- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

3.15. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава (положение) учреждения;

- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;

- регламентов на предоставление услуг;

- национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;

- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

- нормативных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;

- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);

- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;

- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;

- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;

- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;

- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

Регламент предоставления услуги - документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в рабочем состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

3.16. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Руководитель учреждения должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг ГОСТ Р 9004-2019, осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113-2014 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;

- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;

- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры, настоящего Стандарта и ГОСТ Р 52113-2014 с учетом условий оказания услуги.

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

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;

- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;

- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

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

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

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