Приложение № 3

УТВЕРЖДЕН
приказом ГБУК г. Севастополя
МКЦ «Бухта Казачья»
от 19.05.2026 № 231

СТАНДАРТ
выполнения работы по созданию концертов (концертных программ)
государственным бюджетным учреждением культуры города Севастополя
«Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья»
(далее – Стандарт)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению работы по **созданию концертов (концертных программ),** выполняемой государственным бюджетным учреждением культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья» (далее – Стандарт), а также основные положения, определяющие этапы и процедуры выполнения работы, качество выполненной работы и требования к качеству и безопасности ее выполнения.

1.2. Стандарт распространяется на работы по созданию концертов (концертных программ), 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 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. Наименование работы - работа по созданию концерта (концертной программы) на стационаре и на выезде (далее - работа).

1.5. Работу выполняет государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья», функции и полномочия учредителя в отношении которого осуществляет Департамент культуры города Севастополя (далее – учреждение, Департамент соответственно).

Департамент организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению определенного вида работ.

1.4. Посетителями концерта (концертной программы) являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

1.5. Работы выполняются в целях:

– сохранения, освоения и распространения военно-исторических, историко-культурных ценностей;

– предоставления культурно-просветительских услуг;

– приобщения граждан, молодежи к социально-культурному творчеству, способствующему преобразованию историко-культурных знаний в патриотические убеждения, нормы и принципы высокой гражданственности;

– удовлетворения потребности населения в сохранении и развитии традиционной культуры;

– поддержки социально-культурной активности населения, организации его отдыха и досуга.

1.6. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения:

концерт – форма культурно-досугового мероприятия, созданного с целью последующего публичного исполнения концертной программы;

концертная программа – созданные одна или несколько музыкальных (музыкально-литературных, музыкально-танцевальных) композиций, исполняемых в одном концерте, разработка которых требует использования интеллектуальных, творческих, временных, финансовых, организационных и иных ресурсов.

1.7. Выполнение работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работ по созданию концерта (концертной программы):

– Конституция Российской Федерации;

– Гражданский кодекс Российской Федерации;

– Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

– Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- 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 от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

– Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;;

- Федеральный закон от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации»;

- постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

-- приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94))»;

- приказ Минтруда России от 16.12.2020 № 914н «Об утверждении Правил по

охране труда при выполнении работ в театрах, концертных залах, цирках, зоотеатрах, зоопарках и океанариумах»:

– локальные акты учреждения, регламентирующие порядок выполнения отдельных видов работ при выполнении работы по созданию концерта (концертной программы).

1.8. Финансовое обеспечение выполнения работы осуществляется в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных в бюджете города Севастополя на соответствующие цели с привлечением внебюджетных источников (собственных доходов учреждения).

1.9. Работы выполняются в интересах физических и юридических лиц на бесплатной (за счет средств бюджета города Севастополя) и платной основе (на основании заключенных гражданско-правовых договоров).

2. Виды концертных программ и особенности их создания

2.1. Основными принципами концертной деятельности являются:

- многогранность сценических форм;
- способность изменяться согласно социально-культурным потребностям населения;
- жанровое многообразие исполняемых номеров;
- количество и популярность участников концерта, и степень их занятости во временном пространстве в других местах;
- тип и вместимость концертной площадки (зал филармонии, дворец культуры и т.д.);
- время и аудитория концерта.

2.2. Существует следующая классификация концертных программ:

2.2.1. *по видам концертного творчества:*

филармоническое;

литературное;

эстрадное;

2.2.2. *по жанрам концертного творчества:*

филармонический (серьезный академический концерт);

эстрадный (все остальное).

2.2.3. *по разновидности концертной программы* (эстрадного концерта):

сольный концерт (один исполнитель)

сборный концерт (много исполнителей, разные жанровые номера)

театрализованный (с элементами театрализации без драматургии)

детский (специально для детей, учитывая возрастные особенности данной зрительской аудитории.)

концерт-спектакль (со всеми драматургическими канонами)

2.2.4. *по жанрам* (зависит от характера репертуара, исполняемого в данной концертной программе, либо филармонического либо эстрадного).

Отнесение жанров к филармоническим либо эстрадным непосредственно связано с исполняемым репертуаром.

К филармоническим концертам относятся:

Симфонические концерты симфонических оркестров, исполняющих симфонии, кантаты, оратории, сюиты, увертюры, сцены из музыкальных спектаклей и т.д. Они могут проводиться с учётом солистов - вокалистов, инструменталистов, либо хора;

Камерные: концерты камерных оркестров или ансамблей, исполняющих музыкальные произведения малых форм (сонаты, трио, квартеты, квинтеты и т.д.), камерные концерты могут также проводиться с участием солистов-вокалистов или инструменталистов;

Концерты хоровых, танцевальных коллективов: хор, капелла, ансамбль песни и танца, ансамбль танца и т.д.

Концерты духовых оркестров, оркестров или ансамблей народных инструментов;

Концерты выступающих с классическим репертуаром сольных исполнителей: чтецов-мастеров художественного слова, артистов-вокалистов (оперных и камерных), солистов-инструменталистов, солистов балета. Они могут проводиться в сопровождении аккомпаниаторов-концертмейстеров, ансамблей и оркестров.

Музыкально-литературные концерты, в концерты, в которых исполняются музыкальные и литературно-драматические произведения силами инструменталистов, вокалистов, чтецов-мастера художественного слова, артистов балета;

Концерты-лекции: тематические лекции о творчестве композиторов, писателей, выдающихся исполнителей, о музыкальных и литературных произведениях, сопровождающихся исполнением соответствующих произведений и отрывков из них.

К эстрадным концертам относятся:

Концерты эстрадно-симфонических и эстрадных оркестров, джаз-оркестров и ансамблей, эстрадно-инструментальных ансамблей, исполняющих лёгкую инструментальную музыку;

Концерты вокальных, вокально-инструментальных и вокально-танцевальных ансамблей. Ансамблей оперетты, исполняющих лёгкие вокальные музыкальные произведения;

Концерты артистов-вокалистов музыкальной комедии, эстрады и исполнителей народных песен;

Концерты артистов разговорного жанра (артисты драмы, театров кукол, эстрады, фельетонисты, куплетисты, стендаперы и др.);

Театрализованные эстрадные представления, а также концерты эстрадных коллективов с театрализованной программой (театры миниатюр, мюзик-холлы, ансамбли эстрадного танца, пантомимы, балета на льду);

Концерты коллективов эстрадно-народного плана, исполняющих лёгкий, развлекательный репертуар;

Концерты артистов спортивно-цирковых, или эстрадно цирковых жанров.

Эстрадный концерт - своеобразный итог и качественный показатель деятельности огромного коллектива специалистов в сложном процессе создания эстрадного концерта синтезируются самые разнообразные виды искусства, существенно различающиеся своим художественным языком, средствами выражения. Поэтому эстрадный концерт - важное событие в творческой жизни многих исполнителей, действия которых полностью подчиняются одним и тем же специфическим законам и закономерностям.

Эстрадный концерт может быть посвящён какой-то одной проблеме, одной коллизии, а исполнителями выступает одно лицо или единый коллектив. Внутренняя структура концертных номеров позволяет им легко приспосабливаться к различным условиям показа.

Эстрадный концерт - один из видов публичных выступлений, в котором в определённой форме и с помощью специфических выразительных средств задействованы различные виды искусств: музыка, литература, хореография, театр.

2.2.5. *в зависимости от содержания, структуры и характера* эстрадные концерты можно различать по следующим видам: дивертисментные, тематические, театрализованные и отчётные.

Дивертисментные (сборные) концерты составляются из эстрадных номеров различных жанров. Они, как правило, не имеют сюжетного построения, их характерные черты - действенность, разнообразный состав участников. Составление дивертисментных эстрадных концертных программ, где один номер не связан с другим непосредственно, является чередованием жанров, стилей, масштабов номеров, обусловливается гармоничностью и целостностью концерта.

Тематические концерты строятся на единой сюжетной основе, приурочены к праздничным, юбилейным датам. Ведущий таких концертов является связующим звеном, он через все номера проводит основную мысль, нанизывая на неё каждое исполняемое произведение. В тематическом концерте все номера подбираются в соответствии с темой. Программа составляется из имеющихся в репертуаре коллективов, произведений или готовятся новые. Между номерами в таком концерте должны быть тематические связки ведущего. Характерные черты: целостность, завершённость, синтетичность, образность.

Театрализованные - разновидность тематического концерта со своими специфическими выразительными средствами. Номера концерта соединяются в единое целое на основе единого сюжета. Театрализованные эстрадные концерты являются синтезом различных жанров. Эти концерты готовятся и посвящаются крупным событиям, знаменательным датам, являются частью торжественного заседания, итогом смотров любительских коллективов, праздников музыки, фестивалей эстрадного искусства. Театрализованный концерт структурно выглядит так: пролог, театрализованная часть программы, имеющая сценарий, состоящий из эпизодов, и финал.

«Театрализация» - это прием, в основе которого лежит использование тех или других (или всех вместе) характерных для театра выразительных средств для создания неповторимого, яркого, присущего только данному концерту художественного сценического образа.

2.2.6. *По содержанию, способу организации и проведению* эстрадные концерты классифицируют следующим образом: концерт-митинг, концерт-интервью, моноконцерт, концерт-реквием.

Концерт-митинг - это публичное исполнение музыкальных произведений, содержание которых отличается не только общественной значимостью, но и определенной политической злободневностью. Цель концерта-митинга - оказать мобилизующие воздействие на слушателей, эмоционально зажечь их, призвать активно действовать. Специфика данного концерта - сочетание выступлений мастеров профессионального искусства и очевидцев волнующих событий: артистов, поэтов, композиторов, общественных деятелей. В концерте-митинге широко используются песни протеста, политические песни, стихи, кинодокументы, слайды. К этому роду концертов можно отнести концерты политической песни (зонг-митинги).

Концерт-интервью - представляет собой диалог с одним или несколькими участниками эстрадного концерта.

Специфика данного концерта заключается, прежде всего, в живом общении ведущего с исполнителем или автором, которые активизирует интерес слушателей, позволяет сделать их участниками концерта. Подготовка концерта-интервью имеет определённую сложность. Ведущему надо обладать качествами интервьюера: уметь составить вопросы и задать их, направить беседу в нужное русло, постоянно корректировать её в зависимости от реакции зрителей.

Моноконцерт - предполагает исполнение эстрадных произведений одним исполнителем или коллективом в сочетании с устными выступлениями, он имеет много общего с сольным концертом. Специфика его состоит в том, что его участники не только исполняют, но сами рассказывают о своём исполнительском мастерстве, гастрольных поездках, о впечатлениях от встреч с авторами, режиссёрами, исполнителями, от программы концерта, которая может составляться во время выступления с учётом просьб и интересов зрителей.

4) Концерт-реквием носит торжественно-траурный характер и состоит из эстрадных номеров, выстроенных сюжетно в программу, которая включает церемонию, шествия, выступление участников (например, Великой Отечественной войны). Специфика данного концерта - наличие определённого ритуала, активизация зрителя: минута молчания, возложение венков и цветов к памятникам павших воинов. Концерт-реквием требует элементов театрализации, органического соединения «фактов» жизни и «фактов» искусства.

К театрализованным концертам можно отнести также следующие исторически сложившиеся формы эстрадных представлений.

Концерт-ревю - панорама, обозрение, слово (образовано от глагола «revoir» - снова увидеть). В ревю широко используется театрализация в подаче и чередовании номеров разных жанров. Основой представления является театрализованный концерт с устремлением к сюжетности, к некоему единству, которое объединяло бы отдельные номера. Концертная программа, по сути превращается в спектакль. На первом плане в ревю - яркость внешней формы, демонстрация мастерства исполнительского изыска, помпезность. Представлением руководят ведущие, которые одновременно комментируют спектакль и исполняют роль конферансье.

Дивертисментная программа заменяется обозрением, в котором занято большое количество участников, характерно красочное оформление концерта. В ревю два вида общения - с партнерами по сцене и со зрителем, причем система общения исполнителей с аудиторией видоизменяется.

Большая сцена, нередко несколько площадок требуют особых постановочных средств. Зрелище предстает общим планом, и публике приходится рассеивать свое внимание; распределять его между многочисленными объектами. Вместо роли соучастника (как в других формах эстрады) в ревю публика становится, как и в театре, аудиторией зрителей. Здесь могут использоваться приемы активизации зрительного зала.

Программа ревю строится на сочетании трех основных элементов: эстрадно-цирковых номеров, развернутого парного или тройного конферанса, хореографических композиций.

2.2.7. Особенности создания некоторых видов концертных программ

При создании сборной концертной программы, прежде всего, необходимо продумать последовательность номеров. Их, как правило, следует расставлять по нарастанию. Но это не значит, что все слабые номера нужно показать вначале, а все остальные потом. Их лучше чередовать так, чтобы номера одного жанра не соседствовали друг с другом, а завершать программу должен самый выигрышный, ударный номер.

Главными фигурантами сборной программы являются конферансье или ведущие, задача которых придать программе определенную стройность. В ведении мероприятии необходимо заложить обширный набор приспособлений – главным образом словесных подводок, реприз.

В этом случае задача сценариста – помочь ведущему сочинить для него такие материалы, используя злободневные, в том числе, местные темы. Причем, нужно добиться в формулировках такого эффекта, чтобы речь ведущего казалась импровизацией. Простой душевный разговор, дружеское отношение к зрителю, диалоговая форма ведения, общение со зрителями всегда выигрышно.

Создание тематической программы может сопровождаться сюжетом, но может строиться и без наличия сюжета. В этих случаях номера объединяются одной темой («День города», «День Победы» и т.д.). К ним условно можно отнести и программы, составленные из номеров одного жанра («Вечер танца», «Праздник русской песни» и др).

Работая над созданием тематических программ, необходимо как можно полнее раскрыть заданную тему. Для этого следует хорошо изучить вспомогательный материал. Источником во всех случаях всегда может служить хорошая художественная литература, исторические документы, все средства массовой информации и кинофильмы.

В тематических праздничных программах основная нагрузка ложится на пролог и финал. Здесь необходим специальный набор номеров. Приветствуется на таких мероприятиях знакомство зрителей с каким – либо малоизвестным, но любопытным фактом, имеющим отношение к теме. Сценарист должен особенно продуктивно работать, чтобы найти такой факт (легенда, сказание, исторический случай) и литературно его оформить.

Концерт-ревю. Если программа предназначена для показа на массовой площадке, например, на стадионе, то потребуется особый поиск выразительных средств, чтобы занять действием и поле, и беговые дорожки, и трибуны. Как правило, это игры, обрядовые массовые

действия. Если в вашем проекте вам удалось вовлечь большую часть участников – праздник удался! В концерте-ревю конферансье, ведущие, либо какие – то другие персонажи с помощью связок – интермедий очень часто переносят действие в разные, порой самые неожиданные места, времена, ситуации… Подобного рода связки призваны в веселой и по возможности смешной форме усилить содержание программы и связать номера в единое целое.

Для *театрализованных программ* обязательно наличие персонажей и сюжета. Сам сюжет здесь должен быть более крепким, чем в «обозрении». Работая над подобными программами, и режиссеру, и сценаристу важно учитывать, что если в «обозрении» интермедии – связки носят вспомогательный характер (главное - номера или многожанровость), то в театрализованной программе диалоги, сценки, разыгрываемые персонажами, имеют, как правило, самостоятельный характер и часто сами являются номерами. В театрализованной программе основой служит конфликт, противоречие. И сквозное действие строится на возникновении, развитии и разрешении конфликта между персонажами. Здесь важны повороты сюжета, которые должны строиться на изменении обстоятельств, событий. Театрализованная программа часто адресуется детской и молодежной аудитории. И тут встает дополнительная задача – обязательно вовлечь юных зрителей в действие, сделать их участниками программы.

Конферансье и приветственная речь. Конферанс позволяет создать праздничное настроение, изложить необходимую информацию об участниках концерта и концертных номерах, дополнить концертные выступления тематической информацией. Провести поздравления и награждение участников, сгладить организационные недочеты при проведении концерта.

В качестве конферансье на детские концерты лучше всего подготовить двух детей: мальчика и девочку. Для разнообразия пар может быть несколько, и каждая пара ведущих может быть представлена в своем стиле, которые взаимно дополняют друг друга. Текст конферанса с ребятами нужно разучить заранее, а также проговорить возможные варианты действий ведущих в случаях организационных недоразумений в ходе проведения концерта. Важно обсудить с ведущими форму одежды, а также тщательно отрепетировать поведение на сцене.

Также, ни одно мероприятие не обходится без приветственной речи. Правильная приветственная речь – один из залогов успешного проведения мероприятия. Именно на первых минутах своего выступления оратор имеет шанс расположить публику к себе, и обратить ее внимание на торжество, в рамках которого происходит чтение приветственной речи. Уже по первым словам аудитория формирует свое мнение относительно оратора и всего происходящего. Чтобы не дать слушателям повода для скуки и перешёптываний, стоит обратить свое внимание на правила построения приветственной речи, которые включают в себя пять пунктов:

1. Само приветствие;
2. Несколько слов о месте выступления;
3. Несколько слов о самом мероприятии;
4. Благодарность пришедшим;
5. Пожелания.

3. Основные этапы и порядок выполнения работы по созданию концерта (концертной программы)

Выделяют следующие основные этапы выполнения работы по созданию концерта (концертной программы):

3.1. Подготовительный процесс (этап 1) создания концерта (концертной программы), который включает в себя:

- определение вида и формы концерта и концертной программы (сборный концерт,

сольный концерт, концерт оркестра, концерт танцевально-хореографического коллектива, иной вид концерта);

– определение даты, времени и места проведения;

- проведение организационного совета и (или) заседания рабочей группы;

- разработка плана создания концерта и концертной программы.

3.2. Процесс создания концерта (концертной программы) (этап 2), который включает в себя:

- составление сценария или программы концерта;

– отбор концертных номеров;

- привлечение художественного, артистического и иного приглашенного персонала;

– подготовка текста конферанса и ведущих концерта;

- изготовление сценических постановочных средств, приобретение расходных материалов и инвентаря, при необходимости проведение текущего ремонта инвентаря;

- подготовку концертных элементов: декорационного оформления концертов, костюмов, реквизита, грима, подготовку музыкального и светового сопровождения;

- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения работы, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения работы.

3.3. Процесс досценических репетиций (этап 3):

В процессе досценических репетиций происходит «сборка» концерта, раскрытие авторского замысла с использованием всех концертных элементов, главная задача которого является организация качественного с художественной и с технической точки зрения продукта.

График досценических репетиций координируется заместителем руководителя учреждения по основной деятельности и осуществляется большой группой участников концерта. Во время досценических репетиций артисты (участники) осваивают концертную программу.

Процесс досценических репетиций идет одновременно с процессом создания концерта и концертной программы. От процесса создания концерта и концертной программы и процесса досценических репетиций зависит качество будущего концерта и концертной программы и успех созданного концерта и концертной программы.

3.4. Процесс репетиций на сцене, включающий генеральную репетицию (этап 4):

Переход к репетициям на сцене осуществляется по мере готовности артистов (участников) и части декораций, когда имеется возможность приблизительно выгородить реальное сценическое пространство будущего концерта и концертной программы. По мере появления декораций и костюмов будущий концерт и концертная программа приобретает зримые сценические формы.

Генеральная репетиция осуществляется в полном гриме, костюмах, с полным сценическим, световым, музыкальным и шумовым (звуковым) оформлением.

4. Технология создания концерта (концертной программы)

Постановка концертной программы - процесс не только творческий, но, в равной степени, организационный, который требует выполнение всех технологических процессов и включает в себя следующие этапы и процедуры:

4.1. Докоммуникативная фаза.

Маркетинг досуговых и информационных потребностей населения, выявление потребности в определенной социально-культурной информации, определение необходимости тематической культурно-досуговой акции;

Анализ официальных материалов, специальной научной и методической литературы, публикаций периодической печати, сайтов Интернета;

Проведение опросов (устных и письменных) по выявлению общественного мнения населения;

Анализ текущей документации учреждения: книг отзывов и предложений, писем и заявок посетителей, анкет, материалов круглых столов, конференций, публичных отчетов учреждений, обсуждений культурно-досуговых и творческих программ, аудио- и видеозаписей, вечеров встреч со зрителями и слушателями;

Проведение экспертных опросов и совещаний, обсуждение актуальных проблем организации досуга на заседаниях соответствующих управленческих и методических организационных структур с целью определения адекватной проблематики социально-культурных программ;

Выбор темы и формы концертной программы;

Определение адресата или доминантного состава аудитории концертной программы.

Выбор места и времени проведения социально-культурной концертной программы;

Определение цели и задач концертной программы по отношению к конкретному адресату;

Формирование структур менеджмента по подготовке и проведению концертной программы (Оргкомитета, постановочной и рабочей групп) и распределение их функций;

Сценарно-драматургическая разработка концертной программы:

Сбор материала;

Изучение литературы;

Разработка сценарного замысла и его структурных составляющих: темы, идеи, сквозного хода программы (например, путешествие, сказка, игра, вечер, конкурс, встреча, концерт, отдых в лагере, поездка на корабле, автобусе, в поезде, на самолете, детектив, киносъемка, телепередача, семья, традиционный сбор в школе, слет, заседание и т.д.);

Составление примерного сценарного плана программы;

Подбор музыкального материала, музыкального оформления и музыкального сопровождения концертной программы;

Проектирование и организация художественного оформления концертной программы;

Подбор других информационно-художественных средств и методов организации концертной программы;

Определение способов ведения концертной программы и состава ведущих;

Детальная сценарная разработка эпизодов и блоков концертной программы;

Определение основных и вторичных персонажей театрализованных блоков и эпизодов концертной программы;

Поиск и организация концертных номеров - диверсиментов и их исполнителей;

Определение формы зачина, пролога концертной программы и ее финала;

Подготовка и организация символико-атрибутивного сопровождения концертной программы логотип, позитивные, «отбивки» эпизодов, тематические песни и марши, буклеты, листовки, спецвыпуски газет, цветы и т.д;

Составление литературного сценария концертной программы и эксклюзивного варианта текста для ведущих;

Экономическое обоснование концертной программы, составление и финансовое обеспечение сметы расходов;

Информационно-рекламное обеспечение концертной программы (подготовка и распространение пригласительных билетов, афиш, объявления в средствах массовой информации, телефонное оповещение);

Техническое (аудиовизуальное, микшерское, компьютерное обеспечение).

Организация кино-фото-видео и телерадио освещения концертной программы;

Организация «гостевого ряда» своевременное приглашение официальных лиц, почетных гостей, поэтов, музыкантов, артистов, спонсоров, меценатов, волонтеров и т.п;

Сувенирно-реквизитное и сервисное обеспечение концертной программы;

Подготовка транспортного обеспечения концертной программы;

Подготовка и оформление смежных с основным местом действия помещений, разработка предпролога и других параллельных с основной субпрограммой;

Трансформация сценарного (драматического) замысла в режиссерский (постановочный). Составление репетиционного плана, режиссерского монтажного листа, звуковой и световой партитуры, других необходимых для эффективной постановки концертной программы режиссерских материалов;

Организация репетиций согласно составленному плану;

Составление планы работы Оргкомитета и других организационных структур;

Проведение организационных совещаний по выполнению намеченного плана работы, по координации деятельности, рабочих и творческих групп, готовящих концертную программу.

4.2. Коммуникативная фаза.

Оформление и организация дежурства в киноконцертном зале, конференц-зале, фойе, в ином в главном месте действия концертной программы;

Оформление сцены и мизансцен для ведущих, для официальных лиц, «работающих» на сцене, для выходящих на сцену гостей и исполнителей;

Мультисопровождение концертной программы;.

- выставки (работ художников, фотографов, дизайнеров, декоративно-прикладных изделий, детского творчества, работ местных мастеров и умельцев, материалов по теме концертной программы);

- точки по продаже литературы, газет, сувениров, товаров массового и элитного спроса, произведений местных поэтов, художников, мастеров;
- демонстрация моделей моды;
- игры, аттракционы, конкурсы;
- выступления инструментальных ансамблей и оркестров, поэтов, композиторов, актеров, певцов, других творческих коллективов и исполнителей;

Микрофонное, теле-, радио-, кино-, фото-, видеобеспечение программы, организация работы пресс-центра;

«Фоновая» музыка, теле- и видеопоказ в кулуарах, демонстрация компьютерных сайтов;

Встреча и развлечение зрителей, VIP-персон, размещение их в зале, в ложах, в специально подготовленных местах зала;

Предпролог (возможный элемент программы): тематическое действо перед началом основной части концертной программы, проводимое перед входом в здание учреждения, в его фойе, вестибюле, в одном из кулуарных помещений;

Начало концертной программы. Пролог (театрализованный, игровой, тематический кино-видеосюжет, хоровое или оркестровое вступление с видеофоном или без него, чтецкая композиция, фрагмент из кинофильма или телепередачи, концертный номер, шуточная сценка, песня, хореографический или спортивный номер);

Ведение концертной программы (начиная с пролога или после него): одним ведущим, дуэтом ведущих, группой ведущих (в том числе сказочных персонажей, литературных и киногероев), «закадровое» или сценическое ведение);

Обозначение ведущими темы и идеи концертной программы. Ее официальное открытие ведущими или официальными лицами (возможный вариант);

Представление действующих лиц концертной программы, героев, официальных лиц и почетных гостей вечера (возможный вариант);

Исполнение эпизодов концертной программы согласно сценарному и режиссерскому планам, в том числе:

Выходы героев и отдельных персонажей программы из зала на сцену;

Активизация зрителей (проведение зрительских конкурсов, викторин, блиц-опросов, выходы ведущих и «артистов» к зрителям, регулярное обращение ведущих к зрителям за поддержкой, оценкой и т.д., учреждение и объявление призов зрительских симпатий, призов для зрителей, формирование экспресс-жюри из зрителей, приглашение их на сцену и т.п.);

Концертные номера-сюрпризы, номера-посвящения, номера-дивертисменты (вставные номера) и т.д.;

«Гвоздь программы» - ударный эпизод или номер, ожидание которого зрителями все время «подогревается» ведущими;

Шуточный эпизод, розыгрыш, позволяющий осуществить смену темпоритма, жанров, переключить внимание зрителей;

Эпизод, или эпизоды-дарения, поздравления, в которых официальные лица, спонсоры, друзья, коллеги, поэты, артисты оказывают знаки внимания отдельным героям программы: юбилярам, передовым людям, лауреатам и победителям многочисленных конкурсов;

Эпизод-кульминация - наивысшая и эмоциональная точка в программе, ее главное (максимально ритуализированное событие (клятва участников, зажжение или передача вечного огня, оглашение важного документа, письма, наказа, обращения, передача эстафеты поколений, ритуал посвящения, церемония награждения);

Эпизод-развязка, финал, выполняющий функцию завершения сюжетной линии сценария программы, ее апофеоз, в котором концентрируется нравственный пафос программы, фиксируется эмоциональное единение, организаторов и участников программы (объединенное выступление на сцене всех исполнителей, коллективное массовое пение финальной песни, скандирование тематических слоганов, оглашение имен, вызов на сцену и благодарение исполнителей, ведущих, авторов программы, режиссера), в зависимости от места действия в финале могут быть применены различные дизайнерские, светозвуковые, звуковые пиротехнические эффекты.

4.3. Посткоммуникативная фаза.

Фоновая тематическая музыка по окончании основной концертной программы;

Локальные встречи зрителей с участниками концертной программы на сцене, в зале, в кулуарах помещения;

Интервью журналистов и социологов с организаторами, участниками и зрителями концертной программы;

Организация игр с раздачей призов и автографов участников концертной программы;

Организация оперативного опроса зрителей на бланках анкет обратной связи;

Предоставление зрителям возможности выразить свое мнение о концертной программе в «Книге отзывов и предложений»;

Оперативное собрание организаторов и участников концертной программы для ее первичного анализа;

Публикации и анализ материалов периодической печати, других видов информации о концертной программе с целью ее дальнейшего корректирования;

Обсуждение результатов концертной программы в учреждениях - организаторах программы;

Подготовка и вручение благодарственных писем, почетных грамот, других форм поощрения организаторам и участникам концертной программы.

В зависимости от множества объективных и субъективных факторов, социальных, экономических и т.д., структурные компоненты данной технологии могут модифицироваться и видоизменяться. Но основа технологии подготовки и проведения концертной программы остаётся незыблема. Нарушения данной технологии, как и в любой другой отросли, ведёт к изменению качеств, предоставляемого продукта, т.е. приводит к утрате доверия зрительской аудитории, снижает авторитет специалистов в сфере культуры.

4.4. Работая над созданием концерта, следует добиваться исключительной слаженности действий всех участников работы (постановочной группы): режиссера, сценариста, художника, операторов, осветителей, работников сцены, руководителей коллективов и артистов. Это поможет избежать неоправданных пауз. На концерте пауза в 10-12 секунд кажется вечностью и резко снижает зрительское восприятие действия.

При подготовке мероприятия необходимо учитывать важность подготовки к концерту (речевая и литературная подача материала, музыкальное и световое решение, использование соответствующих номерам слайдов и видео сопровождения) – точно созданная атмосфера всегда усиливает и отдельный номер, и программу в целом.

Оформление концерта должно быть лаконичным, по возможности ярким. Одна небольшая, интересная деталь порой эффективнее больших трудоемких и дорогих декораций. *Целесообразно не загромождать сцену объемными декорациями!*

Для того чтобы вопрос оформления не сопровождал каждое мероприятие, необходимо изготовить или заказать одну или несколько универсальных эмблем, отражающих жанровые направления в работе учреждения.

Световое решение. Отсутствие современных световых приборов не причина для игнорирования важного художественного приема. Бывает так, что простая лампочка, включенная в кульминационный момент подходящего для такого приема номера, приносит не меньший эффект, чем лазерное шоу.

Продолжительность концерта (концертной программы) определяется авторским замыслом создателей. При этом существуют определённые ограничения, установленные нормативными документами.

Продолжительность концерта или концертной программы для взрослой аудитории не должна превышать 2 часов, для детской аудитории — не более 45 минут.

Также есть требование, чтобы вечерние мероприятия заканчивались не позднее чем за 1 час до окончания работы общественного транспорта.

Перерыв между отделениями одного концерта или концертной программы должен быть не менее 10 минут.

Конкретная продолжительность может варьироваться в зависимости от жанра, содержания программы, состава исполнителей и других факторов.

5. Результатом выполнения работы является созданный концерт (концертная программа), готовые к показу.

6. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении работы:

- внезапное возникновение аварийной ситуации в здании, в котором осуществляется выполнение работы;
- создание реальной угрозы нормальному функционированию учреждения;
- внезапно возникшие природные катаклизмы, влияющие на безопасность деятельности учреждения и выполнение работы.

Оснований для отказа от выполнения работы, за исключением досрочного прекращения исполнения государственного задания на выполнение работ по основаниям, установленным законодательством, отсутствуют.

7. Требования к законности и безопасности выполнения работы

7.1. Учреждение, выполняющее работу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения работ, в случаях, установленных законодательством.

7.2. По размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, требованиям нормативных правовых актов, содержащих государственные нормативные требования охраны труда, требованиям пожарной безопасности в соответствии с федеральными законами от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности», от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности,» постановлением Правительства Российской Федерации от 16.09. 2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации».

7.3. Учреждение должно быть оборудовано:

– системами автоматической пожарной сигнализации;
– системой оповещения о пожаре, о поступлении сигнала «Воздушная тревога!»;
– первичными средствами пожаротушения;
– средствами индивидуальной защиты;
– кнопкой экстренного вызова полиции;
– системой видеонаблюдения;
– средствами, необходимыми для организации эвакуации.

7.4. В учреждении:

– должны быть вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара и размещена инструкция о мерах пожарной безопасности;
– должна быть представлена инструкция, определяющая действия работников учреждений по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей;
– не реже одного раза в полугодие должны проводиться практические тренировки задействованных в эвакуации работников учреждений.

7.5. Учреждение должно иметь план мероприятий по антитеррористической безопасности.

8. Требования, обеспечивающие доступность результата работы для зрителей (посетителей) концерта (концертной программы)

8.1. Режим работы учреждения определяется его локальными актами.

8.2. В учреждении в течение рабочего дня обеспечивается проведение консультаций по вопросам посещения созданного концерта (концертной программы) (в том числе по телефону).

8.3. Выполнение работы по созданию концерта (конццертной программы) осуществляется в течение календарного года в сроки, обозначенные в годовых планах работы учреждения.

8.4. Объем работ определяется в государственном задании в порядке, установленном Департаментом (для работ, выполняемых в рамках установленного государственного задания), либо в договоре между заказчиком работ и учреждением .

8.5. Учреждение обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

– условия для беспрепятственного доступа в учреждение и посещения концерта (концертной программы);
– возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения, входа и выхода из учреждения, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
– сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории учреждения;
– надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждение и к посещению

созданного концерта (концертной программы) и иным сопутствующим услугам;

– дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

– допуск в учреждение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются исполнительным органом города Севастополя, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативному правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

– оказание работниками учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров.

8.6. Здание (помещение) учреждения 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.

8.7. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

8.8. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

8.9. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Департаментом.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

8.10. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

8.11. График работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

8.12. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы работников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

9. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения работы

9.1. Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

9.2. Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

9.3. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативной технической

документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

9.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работ мебелью и мягким инвентарем для работников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

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

9.6. В зависимости от специфики выполняемых работ в учреждении используются:

– помещения для выполнения организационно-методической работы;

– помещения для изготовления, создания декораций, бутафории, пошива костюмов, обуви и их хранения;

– помещения для репетиций, показа созданных концертов, концертных программ;

– административно-хозяйственные помещения.

9.7. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения работ.

9.8. Для качественного выполнения работ учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами и пр.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполняемых работ.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

9.9. Для качественного выполнения работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

10. Требования к кадровому обеспечению выполнения работ

10.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для вывполнения работ в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ (предоставляемых услуг).

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности.

Работники учреждения 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.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

10.2. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

10.3. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

10.4. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения работы.

11. Требования к уровню информационного обеспечения зрителей (посетителей) созданного концерта (концертной программы)

11.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать посетителей (зрителей) необходимой и достоверной информацией о созданных концертах (концертныхз программах) и сопутствующих предоставляемых услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о созданных и проводимых показах концертов в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего исполнительного органа (учредителя);
- наименование учреждения, выполняющего работу по созданию концерта (концертной программы);
- о дате, времени начала концерта;
- телефон для справок и консультаций.

11.2. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых к показу концертах должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до его начала.

11.3. Оповещение посетителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

11.4. Информирование посетителей концерта осуществляется:

1) через официальный сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет, социальные сети);

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

Информация об учреждении в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Департамента (https://dk.sev.gov.ru/) и официальном сайте учреждения (https://mkcsev.ru/).

11.5. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах выполнения работы должна обновляться по мере внесения изменений в законодательство.

11.6. На официальном сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений

учреждения);

7) настоящий Стандарт;

8) перечень оказываемых учреждение услуг (выполняемых работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг, работ);

9) о проводимых концертах, иных мероприятиях;

10) он-лайн сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

11.7. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) настоящий Стандарт;

7) перечень оказываемых учреждение услуг (выполняемых работах), в том числе платных (с указанием стоимости услуг, работ);

8) о проводимых мероприятиях, показах концертов;

9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

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

11.9. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах, работах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

11.10. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах, работах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

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

11.12. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (работу). Время ожидания консультации по телефону не превышает 5

минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

11.13. Информацию о порядке выполнения работы можно получить у дежурного администратора при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги (работы). Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

11.14. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (пожилых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

12. Основания для отказа в выполнении работы:

1) отсутствие договора на выполнение работы;
2) ликвидация или реорганизация учреждений;
3) иные основания, предусмотренные локальными актами учреждения.

13. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения работы

13.1. Контроль за соблюдением положений настоящего Стандарта и иных локальных актов, устанавливающих требования к выполнению работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

13.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего работу по созданию концерта (концертной программы).

13.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

13.4. Учреждение, выполняющее работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с заказчиком работ, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля, как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения работ и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими работу, положений настоящего Стандарта и иных локальных нормативных актов учреждения, устанавливающих требования к выполнению данной работы, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от исполнительных органов, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального законодательства или законодательства субъекта РФ в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений города Севастополя; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение

требований законодательства РФ, настоящего Стандарта и иных локальных нормативных актов, устанавливающих требования к выполнению работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

13.5. В целях улучшения качества выполненной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) посетителей концерта (зрителей) для изучения удовлетворенности качеством выполненной работы.

13.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

13.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается локальным актом учреждения.

13.8. Внешний контроль осуществляется Департаментом в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений города Севастополя.

13.9. Департамент осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющих работу, положений настоящего Стандарта, нормативных правовых актов, локальных актов учреждения, устанавливающих требования к выполнению работы, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений города Севастополя и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых государственными учреждениями города Севастополя работ.

13.10. Департамент в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

13.11. В зависимости от основания проведения контроля Департамент проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Департаментом планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения работ, установленных положениями настоящего Стандарта, и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению работы, а также оценивается достижение показателей качества выполненной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) граждан, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими работу, положений настоящего стандарта, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполняемой работе, а также на принятые ими решения, поступивших в Департамент, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

13.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполненной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

14. Учет мнения зрителей (посетителей) созданного концерта (концертной программы)

14.1. Мнения зрителей (посетителей) созданного концерта (концертной программы) об уровне качества и доступности при посещении созданного концерта (концертной программы) определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества выполненной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование посетителей концерта (зрителей) и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб посетителей концерта (зрителей).

14.2. Мнения посетителей концерта (зрителей) изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества выполненной работы.

15. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта

15.1. Жалоба на нарушение порядка выполнения работы (далее - жалоба) подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в учреждение. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения подаются в Департамент.

15.2. Жалоба на решения и действия (бездействие), связанные с выполгнением работы, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Департамента https://dk.sev.gov.ru/, официального сайта учреждения, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

15.3. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, должностного лица учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

15.4. Жалоба, поступившая в учреждение, Департамент, подлежит обязательной регистрации в день поступления и рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

15.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, Департамент принимают одно из следующих решений:

удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Севастополя;

отказывают в удовлетворении жалобы.

15.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 15.5 настоящего Стандарта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

15.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 15.6 настоящего Стандарта, дается информация о незамедлительных действиях, осуществляемых учреждением либо Департаментом в целях устранения выявленных нарушений при выполнении работы, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и сообщается о дальнейших действиях, которые необходимо

совершить заявителю.

15.8. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 15.6 настоящего Стандарта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

15.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо - работник учреждения или Департамента, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 14.1 настоящего Стандарта, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

15.10. Заявитель (его законный представитель) вправе обжаловать решения и действия (бездействие), связанные с выполнением работы, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

_____