

##### АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮГОРСКА

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20 ноября 2018 года № 3182

Об утверждении стандартов услуг,

предоставляемых негосударственными

организациями (коммерческими, некоммерческими),

в том числе социально ориентированными

некоммерческими организациями

В целях исполнения муниципальной программы города Югорска «Развитие культуры и туризма в городе Югорске на 2014 - 2020 годы», утвержденной постановлением администрации города Югорска от 31.10.2013 № 3246, на основании постановлений администрации города Югорска от 09.09.2016 № 2202 «О плане мероприятий («дорожной карте») по поддержке доступа негосударственных организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в социальной сфере в городе Югорске на 2016-2020 годы», от 20.09.2016 № 2283 «О перечне услуг в социальной сфере, планируемых к передаче негосударственным организациям (коммерческим, некоммерческим), в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям»:

1. Утвердить стандарты услуг, предоставляемых негосударственными организациями (коммерческими, некоммерческими), в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями:

1.1. Стандарт услуги «Организация и проведение культурно – массовых мероприятий» (приложение 1).

1.2. Стандарт услуги «Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно – исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно - спортивной деятельности» (приложение 2).

2. Разместить постановление на официальном сайте органов местного самоуправления города Югорска.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его подписания, но не ранее 01.01.2019.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на начальника Управления культуры администрации города Югорска Н.Н. Нестерову.

**Глава города Югорска А.В. Бородкин**

**Приложение 1**

**к постановлению**

**администрации города Югорска**

**от 20 ноября 2018 года № 3182**

**Стандарт услуги**

**«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»**

1. Общие положения

1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие предоставление услуги «Организация и проведение культурно – массовых мероприятий» (далее – Услуга), а также основные положения, определяющие требования к качеству её предоставления.

Услуга предоставляется негосударственными организациями (коммерческими, некоммерческими), в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями, претендующими на получение грантов в форме субсидий на реализацию отдельных мероприятий муниципальной программы города Югорска «Культурное пространство», утвержденной постановлением администрации города Югорска от 30.10.2018 №3001 (далее – организации).

2. Под культурно – массовым мероприятием понимается культурно–досуговое или информационно–просветительское мероприятие (далее – Мероприятие), направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям, проводимое в специально определённых для этого местах.

3. Под Услугой понимается результат непосредственного взаимодействия Организации с массовым потребителем (группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности Организации по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

4. Потребителями Услуги являются физические лица вне зависимости от пола, возраста, образования, национальности, гражданства, состояния здоровья, социального положения, политических и религиозных убеждений, присутствующие (принимающие участие) в культурно – массовом мероприятии.

5. Место проведения Мероприятия: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую к ним территорию, предназначенные (в том числе временно) или подготовленные для проведения Мероприятия, а также соответствующие всем нормам безопасности, при проведении Мероприятия.

6. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D55920FDCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- [Закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D55920FDCE2BD22A8ABDCEU4l6G) Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- [Закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD65125FECE2BD22A8ABDCEU4l6G) Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D65124FACE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD5512FFFCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55AAD85726F4CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD95025F5CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D65223FBCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D25724F9CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- постановление [П](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D65627FCCE2BD22A8ABDCEU4l6G)равительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 № Р-965 «Об утверждении методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры».

II. Характеристика Услуги

7. Услуга 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 окончанию мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

8. Услуга подразделяется на:

- организацию и проведение культурно – досуговых мероприятий;

- организацию и проведение информационно-просветительских мероприятий.

9. Культурно-досуговые мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, выставок, ярмарок, карнавалов, народных гуляний, театрализованных представлений, научно-практических экспедиций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).

10. Информационно-просветительские Мероприятия могут проводиться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных, видео гостиных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, научно-практических экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

11. Перечень форм Мероприятий может быть расширен Организацией в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида деятельности Организации (в соответствии с уставом Организации).

12. Предоставление Услуги осуществляется на безвозмездной основе.

13. Услуга предоставляется в соответствии с техническим заданием, разработанным Управлением культуры администрации города Югорска. Техническое задание содержит цели и задачи Мероприятия, сроки проведения Мероприятия, категорию участников, номинации, возраст участников, требования к помещениям, в которых проводится Мероприятие, условия участия, требования, обеспечивающие безопасность организаторов и обучающихся и другое.

14. Потребителю может быть отказано в получении Услуги в случаях:

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

- создания реальной угрозы нормальному функционированию Организации или хозяйствующим субъектам, расположенным вблизи места проведения Мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей Услуги и нарушения общественного порядка;

- 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, наступление ситуации форс-мажора;

- наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

В отношении несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются федеральным законодательством.

III.Требования к процессу и (или) результату оказания Услуги

15. Мероприятия могут проводиться как в стационарном режиме, так и в онлайн-режиме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

16. Дата и время начала Мероприятия должны быть объявлены не позднее 30 дней до его начала через афиши, публикации в средствах массовой информации.

17. Доступ в здание, где будет оказываться Услуга, должен быть открыт не позже чем за 30 минут до начала Мероприятия.

18. Мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала Мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление.

19. Продолжительность Мероприятия определяется его содержанием.

20. Перерыв между частями одного Мероприятия должен быть не менее 10 минут. Продолжительность Мероприятия без перерыва не должна превышать 2 часов для взрослой аудитории и 40 минут для детей.

21. Общая продолжительность одного Мероприятия не должна быть менее 40 мин. и более 3 часов.

Вечерние Мероприятия должны заканчиваться не позднее 22 часов 00 минут. Объявленное Мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников.

22. Организация, оказывающая Услугу, должна обеспечить соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

23. Результатом оказания Услуги является качественное оказание Услуги.

IV. Требования к уровню материально-технического

и кадрового обеспечения оказания Услуги

24. Здание (помещение) для оказания Услуги должно быть:

- обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации;

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

- оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям настоящего Стандарта, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги;

- защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запылённости, загрязнённости, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы);

- расположено с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию должны очищаться от снега и льда;

- приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

25. Территория (прилегающая территория) для оказания Услуги должна быть обеспечена необходимым оборудованием для оказания Услуги, обустроена в соответствии с санитарно – гигиеническими нормами и содержаться в порядке.

26. Организация должна располагать необходимым количеством квалифицированных специалистов, требуемых для оказания Услуги в полном объёме.

Сотрудники Организации (привлечённые специалисты) привлекаемые к организации и проведению мероприятия, должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников образования, культуры, искусства и кинематографии, при проведении Мероприятия должны относиться к потребителям с уважением, оказывать им необходимую помощь.

V. Осуществление контроля за соблюдением стандарта

Услуги и учет мнения потребителей Услуги

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

28. Внутренний контроль соблюдения стандарта Услуги проводит Организация. Объектами контроля являются условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

29. Внешний контроль соблюдения стандарта Услуги могут осуществлять:

- Управление культуры администрации города Югорска в пределах своей компетенции, путём анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и её соответствия данному стандарту, техническому заданию, а также путём определения степени удовлетворённости потребителей качеством Услуги;

- Общественный совет по культуре при Управлении культуры администрации города Югорска в пределах своей компетенции.

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

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

Мнение потребителей Услуги об уровне качества и доступности Услуги определяются:

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

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

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

VI. Показатели качества и объема предоставления Услуги

32. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания.

33. Эффективность оказания Услуги измеряется количеством потребителей Услуги, удовлетворённых качеством оказания Услуги от общего числа потребителей Услуги.

34. Показателями объема предоставления Услуги является количество участников мероприятий (человек).

VII. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

35. Жалоба на решения и действия (бездействие) Организаций и их работников, нарушивших требования настоящего стандарта (далее - жалоба), рассматривается в соответствии с требованиями к порядку подачи и рассмотрения жалобы, определенному [Федеральным законом](http://mobileonline.garant.ru/#/document/12177515/entry/0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

36. Жалоба может направляться потребителем в Организацию, непосредственно предоставляющую Услугу, либо в Управление культуры администрации города Югорска.

37. Жалоба подлежит обязательной регистрации по месту поступления.

38. Жалоба должна быть рассмотрена руководителем Организации, предоставляющей Услугу, либо начальником Управления культуры администрации города Югорска в порядке и в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации. Потребителю должен быть дан письменный мотивированный ответ о принятых мерах.

39. Потребитель имеет право обжаловать нарушение требований настоящего стандарта в судебном порядке.

**Приложение 2**

**к постановлению**

**администрации города Югорска**

**от 20 ноября 2018 года № 3182**

Стандарт услуги

«Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление

и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей

к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно – исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно - спортивной деятельности»

I. Общие положения

1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие предоставление услуги «Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности (далее – Услуга, Мероприятие), предоставляемой негосударственными организациями (коммерческими, некоммерческими), в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями, претендующими на получение грантов в форме субсидии на реализацию отдельных мероприятий муниципальной программы города Югорска «Культурное пространство», утвержденной постановлением администрации города Югорска от 30.10.2018 №3001 (далее – Организация), а также основные положения, определяющие требования к качеству её предоставления.

2. Услуга предоставляется в целях выявления и поддержки обучающихся, проявивших выдающиеся способности в сфере культуры и спорта, и направлена на развитие у них способностей к творческой деятельности, способностей к занятиям физической культурой и спортом, на пропаганду научных знаний, творческих достижений, культурно – антропологических исследований механизмов межэтнического взаимодействия культурного наследия. Обучающиеся принимают участие в Мероприятиях на добровольной основе.

3. Мероприятия проводятся на территории города Югорска в специально определённых для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения таких Мероприятий.

4. Потребителями Услуги являются обучающиеся образовательных организаций города Югорска вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

5. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D55920FDCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- [Закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D55920FDCE2BD22A8ABDCEU4l6G) Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD65125FECE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D65124FACE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD5512FFFCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55AAD85726F4CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD95025F5CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D65223FBCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D25724F9CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- [постановление](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D65627FCCE2BD22A8ABDCEU4l6G) Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 № Р-965 «Методические рекомендации субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры».

II. Характеристика Услуги

6. Услуга предусматривает:

- подготовку Мероприятия;

- проведение Мероприятия;

- обеспечение условий проведения Мероприятия внутри помещений (организация доступа и предоставление 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 окончанию мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

7. Услуга предоставляется в соответствии с техническим заданием, разработанным Управлением культуры администрации города Югорска. Техническое задание содержит цели и задачи Мероприятия, сроки проведения Мероприятия, категорию участников, номинации, возраст участников, требования к помещениям, в которых проводится Мероприятие, условия участия, требования, обеспечивающие безопасность организаторов и обучающихся и другое.

8. Предоставление Услуги осуществляется на безвозмездной основе.

III.Требования к процессу и (или) результату оказания Услуги

9. Мероприятия могут проводиться как в стационарном режиме, так и в онлайн-режиме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

10. Дата и время начала Мероприятия должны быть объявлены не позднее 30 дней до его начала через публикации в средствах массовой информации, на официальных сайтах учреждений.

11. Доступ в здание, где будет оказываться Услуга, должен быть открыт не позже чем за 30 минут до начала Мероприятия.

12. Мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала Мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление.

13. Продолжительность Мероприятия определяется его содержанием.

14. Перерыв между частями одного Мероприятия должен быть не менее 10 минут.

Продолжительность мероприятия без перерыва не должна превышать 1ч 20 мин. для взрослых и 40 минут для детей.

15. Общая продолжительность одного Мероприятия не должна быть менее 40 минут и более 3 часов. Объявленное Мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников.

16. Потребителю может быть отказано в получении Услуги в случаях:

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

- создания реальной угрозы нормальному функционированию Организации или хозяйствующим субъектам, расположенным вблизи места проведения Мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей Услуги и нарушения общественного порядка;

- 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;

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

17. Результатом оказания Услуги является качественное оказание Услуги.

IV. Требования к уровню материально-технического

и кадрового обеспечения оказания Услуги

18. Здание (помещение) для оказания Услуги должно быть:

- обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации;

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

- защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запылённости, загрязнённости, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы).

- расположено с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию должны очищаться от снега и льда;

- приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

19. Здание (помещение) для оказания Услуги должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда.

20. Территория (прилегающая территория) для оказания Услуги должна быть обеспечена необходимым оборудованием для оказания Услуги, обустроена в соответствии с санитарно – гигиеническими нормами и содержаться в порядке.

21. Организация должна располагать необходимым количеством квалифицированных специалистов, требуемых для оказания Услуги в полном объёме.

Сотрудники Организации (привлечённые специалисты) должны: иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников образования, культуры, искусства и кинематографии, при проведении мероприятий относиться к потребителям с уважением, оказывая им необходимую помощь.

V. Осуществление контроля за соблюдением требований к Услуге

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

23. Внутренний контроль соблюдения стандарта проводит Организация. Объектами контроля являются условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

24. Внешний контроль соблюдения стандарта Услуги могут осуществлять:

- Управление культуры администрации города Югорска в пределах своей компетенции, путём анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и её соответствия данному стандарту, техническому заданию, а также путём определения степени удовлетворённости потребителей качеством Услуги;

- Общественный совет по культуре при Управлении культуры администрации города Югорска в пределах своей компетенции.

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

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

Мнение потребителей Услуги об уровне качества и доступности Услуги определяется:

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

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

26. Организация может организовать изучение мнения потребителей Услуги самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей Услуги, мониторинга их отзывов на сайте, анализа книги предложений и т.п.) или привлечь специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

VI. Показатели качества и объема предоставления Услуги

27. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания.

28. Эффективность оказания Услуги измеряется количеством потребителей Услуги, удовлетворённых качеством оказания Услуги от общего числа потребителей Услуги.

29. Показателями объема предоставления Услуги является количество участников мероприятий (человек).

VII. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

30. Жалоба на решения и действия (бездействие) Организаций и их работников, нарушивших требования настоящего стандарта (далее - жалоба), рассматривается в соответствии с требованиями к порядку подачи и рассмотрения жалобы, определенному [Федеральным законом](http://mobileonline.garant.ru/#/document/12177515/entry/0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

31. Жалоба может направляться потребителем в Организацию, непосредственно предоставляющую Услугу, либо в Управления культуры администрации города Югорска.

32. Жалоба подлежит обязательной регистрации по месту поступления.

33. Жалоба должна быть рассмотрена руководителем Организации, выполняющей Услугу, либо начальником Управления культуры администрации города Югорска в порядке и в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации. Потребителю должен быть дан письменный мотивированный ответ о принятых мерах.

34. Потребитель имеет право обжаловать нарушение требований настоящего стандарта в судебном порядке.