



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
(Минкультуры России)

М. Гнездиковский пер., д. 7/6, стр. 1, 2,  
Москва, ГСП-3, 125993  
тел. 8 (495) 629-20-08, факс 8 (495) 629-72-69  
e-mail: info@mkrf.ru

«08» 09. 2010 № 825-01-2

на № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_

Руководителям органов  
исполнительной власти субъектов  
Российской Федерации  
в сфере культуры

Уважаемые коллеги!

В соответствии с решением Президиума Координационного совета по культуре при Министерстве культуры Российской Федерации от 30 июня 2009 г. Министерство культуры Российской Федерации направляет проекты стандартов услуг, осуществляемых учреждениями культурно-досугового типа.

Просим согласовать прилагаемые материалы, при необходимости внести замечания и предложения в срок до 15 октября 2010 г.

Приложение: на 35 л. в 1 экз.

Директор Департамента  
Генерального секретариата

Ю.А.Шубин

**Проект стандарта предоставления государственной (муниципальной)  
услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий**

**ПРОЕКТ**

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ  
КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ**

**ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

**STANDARDIZATION IN THE RUSSIAN FEDERATION. NATIONAL  
STANDARDS OF THE RUSSIAN FEDERATION.  
SERVICES FOR CONDUCTING CULTURAL EVENTS.  
GENERAL REQUIREMENTS**

ГОСТ Р \_\_\_-2010

**Предисловие**

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».

**Сведения о стандарте**

1. Разработан Фондом «Институт экономики и социальной политики».
2. Внесен Министерством культуры Российской Федерации.
3. Утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии № \_\_\_ от \_\_\_\_.20\_\_ г.
4. В настоящем стандарте реализованы нормы «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1, Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
5. Введен впервые.

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок - в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет.

## 1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам по организации и проведению культурно-массовых мероприятий.

Стандарт распространяется на государственные и муниципальные услуги по организации и проведению культурно-массовых (культурно-досуговых, а также информационно-просветительских) мероприятий, предоставляемые учреждениями/организациями культурно-досугового типа за счет средств бюджетов Российской Федерации.

## 2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 1.5-2001. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества

ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования.

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января

текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

## 3. Термины, определения и сокращения

3.1. В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 52113-2003, ГОСТ Р ИСО 9000-2008, а также следующие термины с соответствующими определениями:

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

**3.1.2 услуга по организации и проведению культурно-досугового мероприятия:** Результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем/с группой потребителей услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

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

**3.1.4 услуга по организации и проведению информационно-просветительского мероприятия:** Результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем/с группой потребителей услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению информационных и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества.

3.2. В настоящем стандарте использованы следующие обозначения:

3.2.1 **исполнитель:** Учреждение/организация культурно-досугового типа Российской Федерации / субъекта Российской Федерации / муниципального образования, предоставляющая услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий.

3.2.2 **потребитель:** Физическое или юридическое лицо, присутствующее/принимающее участие в культурно-массовом мероприятии.

3.2.3 **услуга:** Услуга по организации и проведению культурно-массового мероприятия.

3.2.4 **место проведения мероприятия:** Помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения культурно-массового мероприятия.

#### 4. Характеристика услуг

4.1. Услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий подразделяются на:

услуги по организации и проведению культурно-досуговых мероприятий;

услуги по организации и проведению информационно-просветительских мероприятий.

4.2. Услуги по организации и проведению культурно-досуговых мероприятий могут предоставляться в следующих основных формах:

организация и проведение вечеров (отдыха, чествования, кино-, тематических, выпускных, танцевальных/дискотек и др.), балов, праздников (национальных, государственных, традиционных, профессиональных и др.), игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями (гражданских, национальных, семейных обрядов и др.), фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых представлений, театрализованных представлений, благотворительных акций, спектаклей, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий (торжественных приемов и др.), организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).

4.3. Услуги по организации и проведению информационно-просветительских мероприятий могут предоставляться в следующих основных формах:

организация и проведение литературно-музыкальных, видео - гостинных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций,

симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

4.4. Перечень форм предоставления услуг в сфере организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения/организации культурно-досугового типа (в соответствии с уставом исполнителя).

4.5. Потребителями услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий могут быть юридические и физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услугам (ограничения по времени, необходимость наличия сопровождающего лица и т.д.).

4.6. Основаниями для отказа в получении услуг могут быть:

- нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и др.);

- отсутствие билета (абонемента) на предоставление услуги (в случае предоставления услуги за плату);

- обращение потребителя услуги за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в билете (абонемента, приглашении и т.д.) (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия услуг в силу форс-мажорных обстоятельств).

4.7. Услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предусматривают:

- подготовку культурно-массового мероприятия;

- проведение культурно-массового мероприятия;

- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям культурно-массового мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);

- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончании мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

## 5 Общие требования к услугам по организации и проведению культурно-массовых мероприятий

5.1. Перечень общих требований к услугам по организации и проведению культурно-массовых мероприятий устанавливается в соответствии с ГОСТ 1.5-2001.

С учетом условий оказания услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий общие требования к услугам включают требования:

- соответствия услуг целевому назначению;
- к социальной адресности;
- к комплексности услуг;
- к эргономичности и комфортности услуг;
- к эстетичности услуг;
- к точности и своевременности предоставления услуг;
- к информативности услуг;
- к безопасности услуг для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- к организации предоставления услуг.
- к персоналу учреждения/организации-исполнителя и культуре обслуживания;
- к контролю и оценке качества предоставления услуг.

### 5.2. Соответствие услуг целевому назначению

Услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должны соответствовать своему целевому назначению, т.е. должны быть направлены на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

### 5.3. Социальная адресность

Социальная адресность услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предусматривает:

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

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

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

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

### 5.4. Комплексность услуг

При организации и проведении культурно-массовых мероприятий должна быть обеспечена возможность не только присутствия/участия потребителей на/в культурно-массовых мероприятиях, но и получения сопутствующих услуг (организация точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видео- продукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

### 5.5. Эргономичность и комфортность услуг

При оказании услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения мероприятия, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики отдельных видов культурно-массовых мероприятий.

При проведении культурно-массовых мероприятий внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях/организациях культурно-досугового типа ([1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], п. 4.3 [8], [9]).

При проведении культурно-массовых мероприятий вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий.

### 5.6. Эстетичность услуг

Эстетичность услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должна обеспечиваться:

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

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

аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.

#### 5.7. Точность и своевременность предоставления услуг

Услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должны отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения/организации культурно-досугового типа, установленных (заявленных) сроков организации и проведения культурно-массовых мероприятий, соблюдение действующих правил предоставления услуг и (или) согласованных условий договора/контракта об оказании услуг.

#### 5.8. Информативность услуг

Информативность услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге.

Исполнитель услуг должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора [10].

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

Информирование об услугах по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должно осуществляться исполнителем:

непосредственно в помещениях учреждения/организации культурно-досугового типа, в котором предполагается проведение мероприятия (программки, стенды, афиши и т.д.);

с использованием средств телефонной связи;

с использованием информационных средств (афиши, плакаты, проспекты, стенды, щиты и т.д.);

на сайтах в сети Интернет (с учетом [11]) и др.

Дополнительно информирование о предоставлении услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий может осуществляться с применением средств внешней рекламы.

Информация об услуге в обязательном порядке должна содержать:

наименование культурно-массового мероприятия, а также сведения об имеющихся противопоказаниях для получения услуги;

дату (-ы) и время оказания услуг;

цену в рублях (в случае оказания услуг за плату);

информацию о правилах и условиях оказания услуг;

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

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

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование), справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии) и график работы исполнителя услуг, а также способы получения информации о местах нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления услуг;

указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

5.9. Безопасность услуг для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения

Услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждений/организаций культурно-досугового типа.

Безопасность услуг должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований [1],[2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9], [12], [13], [14], [15], [16], [17], [18], [19], [20], [21], [22], [23].

При организации проведения культурно-массовых мероприятий вне помещений необходимо воздерживаться от планирования указанных мероприятий вблизи от линий электропередачи высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций.

При проектировании, выборе места расположения, строительстве и эксплуатации учреждений/организаций культурно-досугового типа, а также помещений, временно предназначенные для проведения культурно-массовых мероприятий, должны соблюдаться установленные требования:

- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению;
- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях, внутри которых предусмотрено проведение культурно-массовых мероприятий, должны отвечать требованиям электробезопасности [20].

При оказании услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должна также обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах [23].

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, определяются в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003.

#### 5.10. Организация предоставления услуг

5.10.1. Предоставление услуги осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

5.10.2. Потребители услуги свободно посещают место проведения мероприятия, если иное не предусмотрено порядком его проведения, или если оно проводится на платной основе - при наличии билетов или документов, дающих право на вход, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

5.10.3. В рамках оказания услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий исполнитель:

разрабатывает документы по организации и проведению культурно-массового мероприятия (программу мероприятия, план-схему, сценарный план и т.д.);

уведомляет и проводит согласование с органами исполнительной власти/органами местного самоуправления возможности и параметров проведения мероприятия (в случаях, когда мероприятия проводятся вне помещений и территории исполнителя и требуют оказания содействия со стороны различных ведомств (органов внутренних дел, органов здравоохранения и др.);

проводит необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия (установка сцен, их

оформление, оборудование звукоусиливающей аппаратурой, энергоснабжение, обустройство мест для зрителей, точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видео-продукцией, условий для работы медицинского персонала и сотрудников правоохранительных органов) и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;

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

в установленном порядке размещает информацию о предполагаемом проведении культурно-массового мероприятия;

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

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

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

принимает меры по исключению продажи спиртных, слабоалкогольных напитков, пива и прохладительных напитков в стеклянной и металлической таре в местах проведения мероприятия, а также меры по исключению потребления спиртных, слабоалкогольных напитков и пива в неустановленных местах и по удалению с мероприятия лиц, находящихся в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность;

по требованию представителей правоохранительных органов проводит проверку готовности места проведения мероприятия;

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

обеспечивает уборку места проведения культурно-массового мероприятия по окончании культурно-массового мероприятия.

5.10.4. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;

- противоречия содержания культурно-массового мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности;
- совпадения культурно-массового мероприятия по месту и времени с другим культурно-массовым мероприятием, заявленным ранее (в таких случаях возможно предложение иного места или времени проведения культурно-массового мероприятия);
- создания реальной угрозы нормальному функционированию предприятий, учреждений, организаций, расположенных вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;
- пропаганды порнографии, употребления табака, алкогольных напитков и пива, а также иных вредных привычек;
- пропаганды насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлениях экстремизма.

5.11. Персонал учреждения/организации-исполнителя и культура обслуживания

5.11.1. Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности выполнения заданного объема услуги при установленном качестве, соблюдении квалификационных требований к персоналу исполнителя, а также обеспечении безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

5.11.2. Квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения/организации культурно-досугового типа.

5.11.3. Исполнитель должен проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности в рамках установленной организационно-функциональной структуры, включая процедуры поддержания и повышения квалификации персонала (подтверждение квалификации, изменение должностной категории, присвоение разряда и т.д.):

- обучение и аттестацию персонала на базе специальных учебных организаций;
- проверки, обучение и аттестацию персонала силами учреждения/организации культурно-досугового типа.

Указанные процедуры осуществляют на основе общегосударственных квалификационных требований с учетом специфических требований, предъявляемых исполнителем.

## 5.12. Контроль и оценка качества предоставления услуг

5.12.1. Контроль и оценка соблюдения общих требований к услугам по организации и проведению культурно-массовых мероприятий осуществляются в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003 в целях:

определения соответствия качества услуг требованиям нормативной документации и/или потребителя (процесс предоставления услуги, учреждение/организация культурно-досугового типа, персонал, занятый в оказании услуги);

установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуг (управление качеством);

сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения одинаковых услуг различными исполнителями.

5.12.2. Для контроля за соблюдением общих требований к услугам по организации и проведению культурно-массовых мероприятий следует использовать следующие методы:

- документальный контроль исполнения процесса оказания услуг путем проверки наличия, оформления и ведения нормативных и технических документов (должностных инструкций, планов мероприятий и т.д.);

- визуальный контроль соответствия документированных процедур реально действующим процессам и объектам (проверка состояния помещений и территорий предназначенных (в т.ч. временно) для оказания услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, работников, занятых в предоставлении услуг, применяемого оборудования, информационного обеспечения и т.д.);

- аналитический контроль и экспертиза документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса оказания услуг (анализ договоров/контрактов, правильности расчетов, достоверности информации, полноты показателей качества услуги);

- инструментальный контроль с применением технических средств для оценки состояния различных объектов, являющихся ресурсами исполнителя (автотранспортные средства, оборудование и др.);

- социологический контроль путем изучения мнений различных групп потребителей (населения), а также работников учреждений/организаций культурно-досугового типа.

В целях повышения качества услуг по организации культурно-массовых мероприятий целесообразно проводить социологические исследования по следующим основным направлениям:

исследование удовлетворенности потребителей качеством и доступностью предоставленных услуг;



обследование удовлетворенности трудом персонала, занятого в оказании услуг.

Социологические исследования должны основываться на сборе и анализе мнений фактических или возможных потребителей услуг, персонала и других заинтересованных сторон относительно процесса оказания услуг с использованием следующих методов:

опрос или интервьюирование потребителей услуг по организации культурно-массовых мероприятий, оценку результатов опроса (интервьюирования);

анализ жалоб, предложений и комментариев потребителей;

опрос или интервьюирование сотрудников учреждений/организаций культурно-досугового типа;

сбор и анализ отчетов работников, непосредственно контактирующих с потребителями;

самооценка;

метод группового опроса экспертов;

и другие.

5.12.3. Контроль за соблюдением требований к услугам должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий проводит исполнитель по его инициативе (специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица) либо потребитель в соответствии с условиями договора/контракта. При этом объектами контроля являются процедуры управления, процесс оказания и результат услуг.

Внешний контроль проводят органы исполнительной власти / местного самоуправления в сфере культуры в пределах их компетенции.

5.12.4. Система менеджмента качества услуг создается исполнителем в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

5.12.5. Номенклатура показателей качества услуг устанавливается в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003 с учетом условий оказания услуг.

#### Приложение А (справочное)

#### БИБЛИОГРАФИЯ

[1] Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (принят ГД ФС РФ 23.12.2009)

[2] СНиП 2.08.02-89\* «Общественные здания и сооружения»

[3] Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 N 27 «О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03» (вместе с «Санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)» СанПиН 2.4.4.1251-03», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 01.04.2003) (Зарегистрировано в Минюсте РФ 27.05.2003 N 4594)

[4] Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 10.06.2010 N 64 «Об утверждении СанПиН 2.1.2.2645-10» (вместе с «Санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях») (Зарегистрировано в Минюсте РФ 15.07.2010 N 17833)

[5] СНиП 2.04.01-85. Внутренний водопровод и канализация зданий

[6] ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования

[7] СНиП 41-01-2003 «Отопление, вентиляция и кондиционирование»

[8] ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3)

[9] ВСН 62-91. Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения

[10] Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

[11] ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению

[12] Федеральный закон от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»

[13] Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (принят ГД ФС РФ 04.07.2008)

[14] Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»

[15] Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 N 313 «Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»

[16] НПБ 88-2001 «Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования»

[17] СНиП 21-01-97. Пожарная безопасность зданий и сооружений

[18] ППБ 01-93. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации

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

[20] ГОСТ 12.1.019-79. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты

[21] ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования

[22] ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования

[23] ГОСТ Р 22.3.03-94. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

**Проект стандарта предоставления государственной (муниципальной)  
услуги по организации деятельности клубных формирований**

**ПРОЕКТ**

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЛУБНЫХ  
ФОРМИРОВАНИЙ**

**ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

**STANDARDIZATION IN THE RUSSIAN FEDERATION. NATIONAL  
STANDARDS OF THE RUSSIAN FEDERATION.  
SERVICES IN THE ORGANIZATION OF ACTIVITY OF CLUB  
FORMATIONS. GENERAL REQUIREMENTS**

ГОСТ \_\_\_\_\_-2010

**Предисловие**

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».

**Сведения о стандарте**

1. Разработан Фондом «Институт экономики и социальной политики».
2. Внесен Министерством культуры Российской Федерации.
3. Утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.20\_\_ г.
4. В настоящем стандарте реализованы нормы «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1, Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
5. Введен впервые.

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок - в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет.

## 1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам по организации деятельности клубных формирований.

Стандарт распространяется на государственные и муниципальные услуги по организации деятельности клубных формирований (кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий, а также любительских объединений, групп, клубов по интересам), предоставляемые учреждениями /организациями культурно-досугового типа за счет средств бюджетов Российской Федерации.

## 2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 1.5-2001. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества

ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования.

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января

текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

## 3. Термины, определения и сокращения

3.1. В настоящем стандарте применены термины ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 52113-2003, ГОСТ Р ИСО 9000-2008, а также следующие термины с соответствующими определениями:

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

Примечание. В соответствии с целями деятельности клубные формирования подразделяются на клубные формирования, ориентированные на развитие знаний, умений, навыков, и клубные формирования, ориентированные на совместную организацию досуга в среде единомышленников.

3.1.2 **услуга по организации деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий** - Результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в развитии дарований, освоению и созданию культурных ценностей, получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха в рамках работы клубного формирования.

3.1.3 **услуга по организации деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам** - Результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в сфере организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры и досуга в рамках работы клубного формирования.

3.1.4. **программа клубного формирования** – документ, отражающий целевые установки и содержательную основу процесса передачи специальных знаний, умений и навыков в рамках работы клубного формирования.

3.2. В настоящем стандарте использованы следующие обозначения:

3.2.1 **исполнитель**: Учреждение /организация культурно-досугового типа Российской Федерации / субъекта Российской Федерации / муниципального образования, предоставляющая услуги по организации деятельности клубных формирований.

3.2.2 **потребитель**: Физическое лицо, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение /организацию культурно-досугового типа с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках участия в работе клубных формирований.

3.2.3 **услуга**: Услуга по организации деятельности клубных формирований.

#### 4. Характеристика услуг

4.1. Целями оказания услуг по организации деятельности клубных формирований являются:

- приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;
- популяризация творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получивших общественное признание;
- содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развитие творческих способностей населения [1];

– организация содержательного досуга населения, создание благоприятных условий для человеческого общения;

– воспитание эстетического вкуса, привитие навыков самоуправления и самообразования, развитие инициативы и предприимчивости.

4.2. Услуги по организации деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий предоставляются по следующим направлениям:

- культуры;
- литературы;
- психологии;
- журналистики;
- архитектуры;
- истории религий;
- краеведения;

- библиотечно-библиографических знаний;
- научно-технических знаний;
- исторических знаний;
- правовых знаний;
- естествознания;
- музыкального искусства (вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.);
- театрального творчества (в т.ч. актерского мастерства и др.);
- хореографического творчества;
- изобразительного искусства (декоративно-прикладного, изобразительного творчества и др.);
- циркового и акробатического мастерства;
- киноискусства;
- фотоискусства;
- эстетического развития;
- культурной и психолого-социальной адаптации;
- русского языка, иных языков народов России, иностранных языков;
- техники речи;
- развития мышления;
- информатики и компьютерной грамоты;
- компьютерной графики, анимации;
- здоровья;
- культуры быта;
- молодой семьи;
- и др.

4.3. Услуги по организации деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам включают следующие направления:

- художественные (вокальные, театральные, хореографические, вокально-инструментальные, дизайнерские и др.);
- естественнонаучные;
- технические;
- декоративно-прикладные, изобразительные;
- коллекционеров;
- по профессиям;
- семейного отдыха;
- молодежные;
- ветеранов, граждан пожилого возраста;
- эрудитов;
- знакомств;
- историко-краеведческие;
- историко-патриотические и поисковые;
- авторские (поэты, композиторы, писатели и т.д.);

– развития прикладных навыков в области культуры быта (ведения домашнего хозяйства, кройки и шитья, вязания, вышивания, моделирования одежды, кулинарного искусства и др.);

- спортивно-оздоровительные;
- туризма;
- экологические;
- любителей животных;
- растениеводства;
- рыболовов-любителей;
- охотников-любителей;
- и др.

4.4. Потребителями услуг клубных формирований являются физические лица.

Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

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

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

- нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и др.);
- несоблюдение потребителем услуги условий договора/контракта, заключенного с учреждением/организацией культурно-досугового типа.

4.6. Услуги по организации деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий предусматривают:

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

4.7. Услуги по организации деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам предусматривают:

– организацию форм работы, характерных для данного клубного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч и т.д.);

– участие в пропаганде научно-технических знаний, достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности).

– и др.

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

4.9. Содержание творческой и учебно-воспитательной работы в клубных формированиях определяется:

- в кружках, творческих коллективах, секциях, студиях любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, на занятиях факультетов народных университетов, на курсах прикладных знаний и навыков, в творческих лабораториях – программой клубного формирования и планом творческой работы;
- в любительских объединениях, группах, клубах по интересам – планом творческой работы.

## 5. Программа клубного формирования

5.1. Программа клубного формирования должна отражать:

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

5.2. Требования к содержанию программы клубного формирования:

- программа клубного формирования должна быть ориентирована на современные творческие технологии и средства обучения;
- программа клубного формирования должна определять содержание и организацию творческой и учебно-воспитательной работы в клубном формировании и быть направленной на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие творческих способностей;

– программа клубного формирования должна ежегодно обновляться с учетом инноваций культурно-творческой деятельности.

5.3. Программы клубных формирований предусматривают:

5.3.1 в коллективах музыкального искусства (хорах, музыкальных, вокальных, фольклорных ансамблях, оркестрах) [2]:

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

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

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

5.3.3 в коллективах театрального искусства:

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

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

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

5.3.5 в коллективах циркового искусства:

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

## 6. Общие требования к результатам услуг

6.1. Общие требования:

– овладение минимумом знаний, умений, навыков в различных областях (культуры, науки, техники, общественной жизни, организации досуга и отдыха и др.);

– умение применять полученные знания и навыки в практической деятельности и повседневной жизни;

– умение использовать свои таланты, воображение, мышление, активность в повседневном социальном поведении;

– умение сочетать различные виды деятельности и применять их во внеклубных мероприятиях;

– приобретение устойчивого интереса к различным видам искусств;

– овладение навыками участия в конкурсах, фестивалях, выставках и др.;

– овладение навыками индивидуальной и коллективной творческой деятельности;

– развитие личностных качеств, необходимых для взаимодействия в творческом коллективе (самодисциплины, выносливости, чувства товарищества и др.);

– формирование гуманистического мировоззрения, гражданского сознания, чувства патриотизма, любви и уважения к литературе и ценностям отечественной культуры;

– и др.

6.2. Специфические требования:

6.2.1 в области музыкального искусства:

– знание истории и теории музыкального искусства;

– умение узнавать изученные произведения русских и зарубежных композиторов;

– умение определять принадлежность музыкального произведения к одному из жанров музыки на основе характерных средств выразительности;

– умение распознавать на слух и воспроизводить знакомые мелодии, изученных произведений инструментальных и вокальных жанров;

– умение различать звучание отдельных музыкальных инструментов, виды хора и оркестра;

– умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для высказывания собственных суждений о музыкальных произведениях;

– навыки исполнения народных и современных песен (самостоятельно, в ансамбле и в хоре);

– навыки воспринимать образное содержание музыки и воплощать его в разных видах музыкально-творческой деятельности;

– и др.

6.2.2 в области изобразительного искусства:

– знание истории и теории изобразительного искусства;

- умение ориентироваться в основных явлениях русского и мирового искусства, узнавать изученные произведения;

- умение грамотно и образно изображать с натуры и по памяти предметы (объекты) окружающего мира;

- умение применять художественные материалы (гуашь, акварель, тушь, природные и подручные материалы) и выразительные средства изобразительных (пластических) искусств в творческой деятельности;

- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для восприятия и оценки произведений искусства, самостоятельной творческой деятельности в рисунке и живописи (с натуры, по памяти, воображению), в иллюстрациях к произведениям литературы и музыки, декоративных и художественно-конструктивных работах (дизайн предмета, костюма, интерьера);

- и др.

#### 6.2.3 в области театрального искусства:

- знание истории и теории театрального искусства;

- навыки осознанного восприятия произведений театрального искусства;

- актерские навыки для дальнейшей самостоятельной работы в творческих коллективах;

- и др.

#### 6.2.4 в области хореографического искусства:

- знание истории и теории хореографического искусства;

- умение анализировать произведения хореографического искусства;

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

- навыки импровизации простейших хореографических композиций;

- и др.

#### 6.2.5 в области декоративно-прикладного искусства:

- знание истории и теории декоративно-прикладного искусства;

- знание процесса производства предметов и изделий декоративно-прикладного искусства и народных промыслов, технологических процессов ручного и промышленного изготовления продукции;

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

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

- и др.

#### 6.2.6 в области циркового искусства:

- знание истории и теории циркового искусства;

- знание техники безопасности при выполнении различных номеров;

- умение подбирать и накладывать грим, подбирать музыку и костюм при создании циркового номера;

- навыками исполнения акробатических элементов;

- навыками исполнения элементов клоунады, как вида сценического искусства;

- навыками исполнения элементов гимнастики;

- навыками исполнения элементов жонглирования;

- навыками исполнения элементов дрессировки;

- навыками исполнения элементов атлетики;

- навыками исполнения элементов эквилибристики;

- навыками исполнения элементов искусства фокуса;

- и др.

#### 6.2.7 в области литературы:

- знание текстов художественных произведений, основных историко-литературных сведений и теоретико-литературных понятий;

- умение читать и анализировать художественные произведения с привлечением базовых литературоведческих понятий и необходимых сведений по истории литературы, грамотно использовать русский литературный язык при создании собственных устных и письменных высказываний;

- формирование начальных представлений о специфике литературы в ряду других искусств, потребности в самостоятельном чтении художественных произведений, развитии устной и письменной речи учащихся;

- развитие эмоционального восприятия художественного текста, образного и аналитического мышления, творческого воображения, читательской культуры и понимания авторской позиции;

- и др.

## 7. Общие требования к услугам

7.1. Перечень общих требований к услугам по организации деятельности клубных формирований устанавливается в соответствии с ГОСТ 1.5-2001.

С учетом условий оказания услуг по организации деятельности клубных формирований общие требования к услугам включают требования:

- соответствия услуг целевому назначению;

- к социальной адресности;

- к комплексности услуг;

- к эргономичности и комфортности услуг;

- к эстетичности услуг;

- к точности и своевременности предоставления услуг;

- к информативности услуг;

- к безопасности услуг для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;

- к организации предоставления услуг;

– к персоналу учреждения/организации-исполнителя и культуре обслуживания;

– к контролю и оценке качества предоставления услуг.

#### 7.2. Соответствие услуг целевому назначению

Услуги по организации деятельности клубных формирований должны соответствовать своему целевому назначению, т.е. должны быть направлены на приобщение населения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию [3].

#### 7.3. Социальная адресность

Социальная адресность услуг предусматривает:

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

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

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

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

#### 7.4. Комплексность услуг

При организации деятельности клубных формирований должна быть обеспечена возможность получения потребителями не только услуг по организации деятельности клубных формирований, но также сопутствующих услуг (организация туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

#### 7.5. Эргономичность и комфортность услуг

При оказании услуг по организации деятельности клубных формирований должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения занятий, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики клубных формирований.

При оказании услуг по организации деятельности клубных формирований внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях/организациях культурно-досугового типа.

Вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий.

#### 7.6. Эстетичность услуг

Эстетичность услуг по организации деятельности клубных формирований должна обеспечиваться:

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

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

– аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.

#### 7.7. Точность и своевременность исполнения услуги

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

#### 7.8. Информативность услуг

Информативность услуги по организации деятельности клубных формирований предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге.

Исполнитель услуг должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора [4].

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

Информирование об услугах по организации деятельности клубных формирований осуществляется исполнителем:

– непосредственно в помещениях учреждения/организации культурно-досугового типа (расписание программ, стенды, афиши и т.д.);

– с использованием средств телефонной связи;

– с использованием информационных средств (афиши, плакаты, проспекты, стенды, щиты и т.д.);

– на сайтах в сети Интернет (с учетом [5]) и др.

Дополнительно информирование о предоставлении услуг по организации деятельности клубных формирований может осуществляться с применением средств внешней рекламы.



Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать:

- сведения о номенклатуре, содержании и назначении услуг;
- дату (-ы) и время оказания услуг/режим/расписание работы клубного формирования;
- цену в рублях (в случае оказания услуг за плату);
- информацию о правилах и условиях оказания услуг, в т.ч. о документах, предоставление которых необходимо и др.;
- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуги;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуги;
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование), справочные телефоны, в том числе номер телефона-автотелефона (при его наличии) и график работы исполнителя услуг, а также способы получения информации о местах нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления услуг.

7.9. Безопасность услуг для жизни и здоровья потребителей услуг и персонала учреждений/организаций культурно-досугового типа

Услуги по организации деятельности клубных формирований должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждений/организаций культурно-досугового типа.

Безопасность услуг должна обеспечиваться безопасностью зданий, помещений, конструкций, оборудования, инвентаря учреждений/организаций культурно-досугового типа, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований [6], [7], [8], [9], [10], [11], [12], [13], [14], [15], [16], [17], [18], [19], [20], [21], [22], [23], [24], [25], [26], [27], [28].

При проектировании, выборе места расположения, строительстве и эксплуатации учреждений/организаций культурно-досугового типа, должны соблюдаться установленные требования:

- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению;
- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях учреждений/организаций культурно-досугового типа, должны отвечать требованиям электробезопасности [25].

При оказании услуг по организации деятельности клубных формирований должна также обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал учреждений/организаций культурно-досугового типа должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах [28].

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей услуг, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, определяются в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003.

#### 7.10. Организация предоставления услуг

7.10.1. Предоставление услуги осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

7.10.2. Для получения услуги необходимо подать в учреждение/организацию культурно-досугового типа заявление о приеме в клубное формирование. Заявление от несовершеннолетнего лица подается его родителями (законными представителями) или самим несовершеннолетним лицом, если его возраст более 14 лет и при условии письменного согласия его родителей (законных представителей).

Вместе с заявлением необходимо представить оригинал и копию документа, удостоверяющего личность заявителя, при поступлении несовершеннолетних лиц дополнительно представляется оригинал и копия документа, удостоверяющего личность одного из родителей (законного представителя).

В случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего родитель (законный представитель) должен также представить медицинское заключение об отсутствии противопоказаний для занятий ребенка в клубном формировании данного профиля по мере необходимости.

7.10.3. При приеме исполнитель должен ознакомить заявителя с расписанием занятий клубного формирования. По требованию заявителя должны быть представлены документы, регламентирующие оказание услуги.

7.10.4. При оказании услуг исполнитель должен обеспечить систематически режим занятий в творческих коллективах, т.е. не менее 3-х учебных часов/не менее 2 раз в неделю (учебный час - 45 минут).

7.11. Персонал учреждения/организации-исполнителя и культура обслуживания

7.11.1. Организационно-функциональная структура исполнителя услуг должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности выполнения заданного объема услуг по организации деятельности клубных формирований при установленном качестве, соблюдении квалификационных требований к персоналу, а также обеспечении безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

7.11.2. Квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг по организации

деятельности клубных формирований, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения/организации культурно-досугового типа.

7.11.3. Исполнитель услуг должен проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности в рамках установленной организационно-функциональной структуры, включая процедуры поддержания и повышения квалификации персонала (подтверждение квалификации, изменение должностной категории, присвоение разряда и т.д.):

- обучение и аттестацию персонала на базе специальных учебных организаций;

- проверки, обучение и аттестацию персонала, силами самого учреждения/организации культурно-досугового типа.

Указанные процедуры осуществляют на основе общегосударственных квалификационных требований с учетом специфических требований, предъявляемых исполнителем.

7.12. Контроль и оценка качества предоставления услуг

7.12.1. Контроль и оценка соблюдения общих требований к услугам по организации деятельности клубных формирований осуществляются в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003 в целях:

- определения соответствия качества услуг требованиям нормативной документации и/или потребителя (процесс предоставления услуги, учреждение/организация культурно-досугового типа, персонал, занятый в оказании услуги);

- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуг (управление качеством);

- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения одинаковых услуг различными исполнителями.

7.12.2. Для оценки качества предоставления услуг клубных формирований следует использовать следующие основные методы контроля:

- документальный контроль исполнения процесса оказания услуг путем проверки наличия, оформления и ведения нормативных и технических документов (должностных инструкций, планов мероприятий и т.д.);

- визуальный контроль соответствия документированных процедур реально действующим процессам и объектам (проверка состояния помещений и территорий предназначенных (в т.ч. временно) для оказания услуг по организации деятельности клубных формирований, работников, занятых в предоставлении услуг, применяемого оборудования, информационного обеспечения и т.д.);

- аналитический контроль и экспертиза документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса оказания услуг (анализ договоров/контрактов, правильности расчетов, достоверности информации, полноты показателей качества услуги);

- инструментальный контроль с применением технических средств для оценки состояния различных объектов, являющихся ресурсами исполнителя (автотранспортные средства, оборудование и др.);

- социологический контроль путем проведения опросов различных групп потребителей (населения).

В целях повышения качества услуг по организации деятельности клубных формирований целесообразно проводить социологические исследования по следующим основным направлениям:

- исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг;

- проведение обследований удовлетворенности трудом персонала, занятого в оказании услуг.

Социологические исследования должны основываться на сборе и анализе мнений фактических или возможных потребителей услуг, персонала и других заинтересованных сторон относительно процесса оказания услуг с использованием следующих методов:

- опрос или интервьюирование потребителей услуг по организации деятельности клубных формирований, оценку результатов опроса (интервьюирования);

- анализ жалоб, предложений и комментариев потребителей;

- опрос или интервьюирование сотрудников учреждений культуры;

- сбор и анализ отчетов работников, непосредственно контактирующих с потребителями;

- самооценка;

- метод группового опроса экспертов;

- и др.

7.12.3. Контроль за соблюдением требований к услугам должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуг по организации деятельности клубных формирований проводит исполнитель по его инициативе (специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица) либо потребитель в соответствии с условиями договора/контракта, при этом объектами контроля являются процедуры управления, процесс оказания и результат услуг.

Внешний контроль проводят органы исполнительной власти / местного самоуправления в сфере культуры в пределах их компетенции.

7.12.4. Система менеджмента качества услуг создается исполнителем в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

7.12.5. Номенклатура показателей качества услуг устанавливается в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003 с учетом условий оказания услуг.

## БИБЛИОГРАФИЯ

[1] Решение Коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 N 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры» (вместе с «Примерным положением о государственном и муниципальном учреждении культуры клубного типа», «Примерным положением о клубном формировании культурно-досугового учреждения»)

[2] Приказ Минкультуры РФ от 25.05.2006 N 229 «Об утверждении Методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и Методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»

[3] «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1

[4] Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»

[5] ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению

[6] Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (принят ГД ФС РФ 23.12.2009)

[7] СНиП 2.08.02-89\* «Общественные здания и сооружения»

[8] Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 N 27 «О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03» (вместе с «Санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)» СанПиН 2.4.4.1251-03», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 01.04.2003) (Зарегистрировано в Минюсте РФ 27.05.2003 N 4594)

[9] «Санитарные-эпидемиологические правила и нормативы «Санитарно-эпидемиологические требования к жилым зданиям и помещениям» СанПиН 2.1.2.1002-00» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 15.12.2000) (ред. от 21.08.2007) (2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта)

[10] Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 10.06.2010 N 64 «Об утверждении СанПиН 2.1.2.2645-10» (вместе с «Санитарно-

эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях») (Зарегистрировано в Минюсте РФ 15.07.2010 N 17833)

[11] СНиП 2.04.01-85. Внутренний водопровод и канализация зданий

[12] ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования

[13] СНиП 41-01-2003 «Отопление, вентиляция и кондиционирование»

[14] ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3)

[15] ВСН 62-91. Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения

[16] Федеральный закон от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»

[17] Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (принят ГД ФС РФ 04.07.2008)

[18] Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»

[19] Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 N 313 «Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»

[20] НПБ 88-2001 «Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования»

[21] СНиП 21-01-97. Пожарная безопасность зданий и сооружений

[22] ППБ 01-93. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации

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

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

[25] ГОСТ 12.1.019-79. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты

[26] ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования

[27] ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования

[28] ГОСТ Р 22.3.03-94. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### к проектам национальных стандартов предоставления государственных (муниципальных) услуг по организации деятельности клубных формирований и проведению культурно-массовых мероприятий

#### 1. Наименования национальных стандартов

Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий. Общие требования.

Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги по организации деятельности клубных формирований. Общие требования.

#### 2. Основания для разработки национальных стандартов

Приказ Минкультуры России от 21.06.06 г. № 278 «Об утверждении Плана мероприятий Минкультуры России по разработке и внедрению системы стандартизации в сфере культуры на 2006 - 2008 годы»;

Протокольное решение президиума Координационного совета по культуре при Министерстве культуры Российской Федерации от 18 февраля 2010г.

#### 3. Краткая характеристика объекта стандартизации

Объектами стандартизации в рассматриваемых стандартах являются:

государственные (муниципальные) услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, предоставляемые учреждениями/организациями культурно-досугового типа за счет средств бюджетов Российской Федерации;

государственные (муниципальные) услуги по организации деятельности клубных формирований, предоставляемые учреждениями /организациями культурно-досугового типа за счет средств бюджетов Российской Федерации.

Государственные (муниципальные) услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий включают две группы услуг:

услуги по организации и проведению культурно-досуговых мероприятий;

услуги по организации и проведению информационно-просветительских мероприятий.

Государственные (муниципальные) услуги по организации деятельности клубных формирований охватывают две групп услуг:

государственные (муниципальные) услуги по организации деятельности клубных формирований (в т.ч. кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного,

изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий;

государственные (муниципальные) услуги по организации деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам.

Стандартизация в отношении указанных объектов осуществляется впервые.

Разработка данных национальных стандартов направлена на обеспечение конкурентоспособности и качества услуг, представляемых учреждениями культурно-досугового типа, рационального использования ресурсов указанных учреждений, технической и информационной совместимости, сопоставимости результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико-статистических данных, проведения анализа характеристик государственных (муниципальных) услуг в сфере культуры и досуга, исполнения государственных заданий, добровольного подтверждения соответствия услуг, повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества при оказании/получении услуг государственных (муниципальных) учреждений культурно-досугового типа.

#### 4. Сведения о соответствии проектов национальных стандартов

Проекты национальных стандартов на услуги по организации деятельности клубных формирований и на услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий подготовлены в соответствии с нормами действующего российского законодательства, а также с учетом положений межгосударственных стандартов, в т.ч.:

«Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;

Федерального закона Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

Федерального закона Российской Федерации от 30.12.2009 N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Федерального закона от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»;

Федерального закона от 22.07.2008 N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

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

ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»;

ГОСТ 1.5-2001. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению;

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

ГОСТ 12.1.019-79. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты;

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования;

ГОСТ Р 22.3.03-94. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения<sup>4</sup>

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения;

ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования;

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества;

ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования;

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению;

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования;

ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования;

Приказа Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»;

Приказа Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 N 313 «Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»;

Постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 N 27 «О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»;

Постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 10.06.2010 N 64 «Об утверждении СанПиН 2.1.2.2645-10»;

СНиП 2.08.02-89\* «Общественные здания и сооружения»;

СНиП 2.04.01-85. Внутренний водопровод и канализация зданий;

СНиП 41-01-2003 «Отопление, вентиляция и кондиционирование»;

ВСН 62-91. Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения;

НПБ 88-2001 «Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования»;

СНиП 21-01-97. Пожарная безопасность зданий и сооружений;

ППБ 01-93. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации.

При проведении работ по подготовке проектов рассматриваемых национальных стандартов использован зарубежный опыт в сфере стандартизации услуг культуры, а также нормативные правовые акты Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований по вопросам стандартизации в сфере оказания услуг, в т.ч. услуг культуры.

## **5. Сведения о патентной чистоте национальных стандартов**

Проверка патентной чистоты не требуется.

## **6. Структура, содержание и сфера применения национальных стандартов**

Основными структурными элементами разработанных проектов документов являются:

область применения;

нормативные ссылки;

термины, определения и сокращения;

характеристика услуг;

общие требования к услугам.

Разработанные национальные стандарты носят рекомендательный характер и могут рассматриваться как основа для принятия эффективных управленческих решений на федеральном, региональном и муниципальных уровнях управления, в т.ч. в сферах:

перехода от сметного к программно-целевому планированию деятельности органов управления и учреждений культурно-досугового типа;

выравнивания возможностей учреждений культурно-досугового типа независимо от места расположения, осуществляющих предоставление населению услуг культуры, что позволит обеспечить равный доступ граждан к соответствующим услугам, предоставляемым за счет бюджетных средств;

повышения качества и результативности процессов управления сферой культуры, прозрачности и объективности распределения бюджетных средств в зависимости от планируемых результатов реализации мероприятий (оказания услуг) и др.

Подготовленные национальные стандарты могут быть использованы органами исполнительной власти в сфере культуры субъектов Российской Федерации и муниципальными органами власти в качестве инструмента планирования при определении требований к качеству и условиям предоставления государственных (муниципальных) услуг в сфере культуры и досуга в рамках реализации государственных (муниципальных) заданий на оказание населению услуг учреждениями культурно-досугового типа.

#### **7. Разработчик национальных стандартов**

Проекты национальных стандартов предоставления государственных (муниципальных) услуг по организации деятельности клубных формирований и проведению культурно-массовых мероприятий подготовлены Фондом «Институт экономики и социальной политики» по заказу Министерства культуры Российской Федерации.