

Министерство культуры Новосибирской области
Государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области
«Новосибирская государственная филармония»

П Р И К А З

От 18.09.2014

№ 554 – Д

г. Новосибирск

Об утверждении Стандарта
ГАУК НСО «Новосибирская филармония»

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказа министерства культуры Новосибирской области от 31 мая 2013 года № 338 «Об утверждении положения о системе независимой оценки качества»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Стандарт ГАУК НСО «Новосибирская филармония» «Услуга по представлению филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий» (далее - Стандарт) (приложение).

2. Заместителю генерального директора Пономаренко М.М.:

а) проводить регулярно, не реже 1 раза в год, нормативную экспертизу Стандарта и своевременно вносить в него изменения;

б) доводить до сведения руководителей структурных подразделений и размещать на информационном стенде сведения обо всех изменениях в Стандарт.

3. Руководителям служб, отделов ГАУК НСО «Новосибирская филармония» обеспечить условия соблюдения требований Стандарта для организации услуг, предоставляемых Новосибирской филармонией.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Т.Н. Людмила

**Стандарт ГАУК НСО «Новосибирская филармония»
«Услуга по представлению филармонических и
эстрадных концертов и гастрольных программ»**

Общие требования

Настоящий Стандарт разработан на основании приказа Министерства культуры Новосибирской области от 31.05.2013 № 340 в соответствии с целями и принципами стандартизации в Российской Федерации, установленными Федеральным законом от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с последними изменениями), а так же правилами применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения» и ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организации. Общие положения».

Сведения о Стандарте

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».

1. Область применения

Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги ГАУК НСО «Новосибирская филармония» (далее по тексту – Новосибирская филармония) по представлению филармонических и эстрадных концертов и гастрольных программ, а так же основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

2. Нормативные ссылки

В настоящем Стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты и классификаторы:

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

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

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

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

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

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

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

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

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 (п. 4.3).

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

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

3. Термины и определения

В настоящем Стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а так же определения терминов, принятые концепцией управления качеством в сфере культуры Новосибирской области.

3.1. Представление филармонического и эстрадного концерта - публичное исполнение музыкальных произведений слушателям в соответствии со сценарием с помощью различных форм сценического искусства.

3.2. Гастрольное мероприятие – представление концерта в разных населенных пунктах в рамках одной (спланированной) поездки.

3.3. Услуга по представлению филармонических и эстрадных концертов и гастрольных программ - результат непосредственного взаимодействия исполнителей со слушателями - потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей слушателей в филармоническом искусстве.

3.4. Исполнитель: Государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области «Новосибирская филармония» (далее по тексту – Новосибирская филармония).

3.5. Потребитель: юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услуги по представлению филармонических и эстрадных концертов и гастрольных программ.

3.6. Услуга: услуга по организации и представлению филармонических и эстрадных концертов и гастрольных программ.

3.7. Место предоставления услуги: Государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области «Новосибирская филармония», включая прилегающую территорию.

4. Характеристика услуги

4.1. Целями оказания услуги по представлению филармонических и эстрадных концертов и гастрольных программ Новосибирской филармонией являются:

- удовлетворение духовных потребностей населения Новосибирской области в искусстве концертного исполнительства;

- формирование духовной культуры населения Новосибирской области;

- развитие Новосибирской филармонии, исполнительских жанров, как видов искусства и социальных институтов;

- пропаганда лучших образцов отечественной и мировой культуры, достижений концертной, исполнительской культуры русского и зарубежного филармонического, эстрадного и т.п. искусства в Новосибирской области, а также в других регионах Российской Федерации и за ее рубежом;

- сохранение и развитие общемировых и национальных культурных ценностей, приобщение к ним аудитории слушателей в Новосибирской области, Российской Федерации и за рубежом;

- создание условий для свободного доступа граждан России к культурным ценностям;

- создание условий для роста профессионального мастерства и преемственности исполнительской школы.

4.2. Услуга по представлению филармонических и эстрадных концертов и гастрольных программ, предоставляется Новосибирской филармонией по следующим направлениям:

- представление филармонических, эстрадных концертов на стационаре;
- представление филармонических, эстрадных концертов на гастролях;
- использование аудиовизуальных и других современных средств, способствующих повышению культурного уровня населения, пропаганде достижений концертного искусства;

- участие во всероссийских, межрегиональных, международных фестивалях, конкурсах.

4.3. Потребителями услуги, оказываемой Новосибирской филармонией, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

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

4.4. Основанием для оказания услуги потребителю является: приобретенный входной билет (абонемент); документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения театра, - для физических лиц; договор - для юридических лиц.

4.5. Основаниями для отказа в получении услуги по представлению филармонических и эстрадных концертов и гастрольных программ могут быть:

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

- отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты услуги, предусмотренной в договоре;

отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые Новосибирская филармония закрыта для посещения.

4.6. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в Новосибирской филармонии/на территории, где осуществляется предоставление услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию Новосибирской филармонии, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Новосибирской филармонии и оказания услуги.

4.7. Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в «Административном регламенте предоставления государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий ГАУК НСО «Новосибирская филармония».

5. Общие требования к услуге

5.1. Общие требования к услугам, оказываемым Новосибирской филармонией, включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

соответствие услуги целевому назначению;

социальную адресность;

комплексность услуги;

эргономичность и комфортность услуги;

эстетичность услуги;

точность и своевременность предоставления услуги;

информативность услуги;

безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала Новосибирской филармонии, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;

организацию предоставления услуги;

требования к персоналу Новосибирской филармонии и культуре обслуживания;

контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2. Соответствие услуги целевому назначению ([1], [2], [19]).

Услуга, оказываемая Новосибирской филармонией, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в искусстве концертного исполнительства, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

5.3. Социальная адресность услуги ([1], [2], [4], [5], [10], [18], [19]).

Социальная адресность услуги, оказываемой Новосибирской филармонией, включает:

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

- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала Новосибирской филармонии и содержание оказываемой услуги;

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

5.4. Комплексность услуги.

При организации и предоставлении услуги Новосибирская филармония должна обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, точек питания, дополнительно могут быть обеспечены торговля тематической, сувенирной, книжной, музыкальной, видео-продукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в концертной деятельности, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

5.5. Эргономичность и комфортность услуги.

При оказании услуги Новосибирская филармония должна обеспечить комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875, [6], [21])

5.6. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги, оказываемой Новосибирской филармонией, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

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

- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников Новосибирской филармонии.

5.7. Точность и своевременность предоставления услуги.

Оказываемая услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы Новосибирской филармонии.

5.8. Информативность услуги

5.8.1. Информирование об услуге должно осуществляться Новосибирской филармонией в соответствии с Административным регламентом по предоставлению информации о времени и месте филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий ГАУК НСО «Новосибирская филармония»:

- непосредственно в помещении Новосибирской филармонии в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872, [7], [12]) и др.;

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

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

Новосибирская филармония обязана довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны.

В Новосибирской филармонии на видном месте должна быть следующая информация:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

- режим работы и календарный план работы;

- сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номера служебного телефона должностного лица;

- сведения о наблюдательном совете;

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

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания Новосибирской филармонии, учредители, место нахождения организации, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

- учредительные документы, лицензии на осуществление деятельности;

- структура и органы управления Новосибирской филармонии;

- перечень услуг и порядок предоставления;

- гарантийные обязательства Новосибирской филармонии – исполнителя услуг;

регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный генеральным директором Новосибирской филармонии, включающий:

- а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников Новосибирской филармонии с посетителями;

- б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

- в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

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

- д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- е) обзоры мнений граждан-потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы Новосибирской филармонии.

5.8.3 В состав информации о Новосибирской филармонии в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

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

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

- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должна соответствовать услуга;

- стоимость услуг с указанием цен в рублях;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления 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;

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

5.8.4 Новосибирская филармония должна своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора [1].

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров/ контрактов об оказании услуги на русском языке.

Новосибирская филармония обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с Федеральным Законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

5.8.5 Настоящий Стандарт, устав Новосибирской филармонии, административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий ГАУК НСО «Новосибирская филармония», и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

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

5.9 Безопасность услуги Новосибирской филармонии для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.9.1 Условия предоставления услуг Новосибирской филармонии и сами оказываемые услуги должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала.

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

5.9.2 Безопасность услуг должна обеспечиваться безопасностью помещений, оборудования, инвентаря Новосибирской филармонии, условиями обслуживания потребителей и соблюдением персоналом Новосибирской филармонии санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019, [6], [7], [8], [9], [14], [16], [21], [22], [23], [24], [25], [26]).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к концертным организациям.

5.9.3 При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции здания должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875, [9], [21], [24]):

- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению;
- к водоснабжению и канализации ([23]);
- к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779; [26]);
- к пожарной безопасности ([8], [14], [16], [25]);
- к пожарной и охранной сигнализации ([22]).

Электроустановки, монтируемые в помещениях, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

5.9.4 При организации представления филармонических и эстрадных концертов и иных программ вне помещений своего здания или выезде на место, заявленное потребителем, в договоре должен быть пункт, отражающий ответственность сторон за исполнение пп. 5.5, 5.6., 5.9., 5.9.1., 5.9.2., 5.9.5., 5.9.6., 5.9.7., 5.9.8. настоящего Стандарта.

5.9.5 При организации представления концертов и иных программ 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.

5.9.6 Новосибирская филармония должна быть оснащена необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими

средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

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

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

5.9.7 При оказании Новосибирской филармонией услуг должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.9.8 Персонал Новосибирской филармонии должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03, [14]).

5.10 Организация предоставления услуги.

5.10.1 Предоставление Новосибирской филармонией услуг для потребителя осуществляется на платной и бесплатной (льготной) основах.

Стоимость платной услуги определяется Новосибирской филармонией самостоятельно в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».

5.10.2 Режим работы Новосибирской филармонии регламентируется административным регламентом предоставления государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий ГАУК НСО «Новосибирская филармония», и настоящим Стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами Новосибирской филармонии, в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

5.10.3 Процессы предоставления услуг на каждом этапе жизненного цикла услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, утвержденными генеральным директором Новосибирской филармонии или вышестоящими органами ([2], [3], [4], [5], [10], [11], [12], [13], [15], [17], [18], [19]).

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

5.11 Требования к укомплектованности Новосибирской филармонии специалистами и их квалификации.

5.11.1 Новосибирская филармония должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии с его штатным расписанием.

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

- ~ выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- ~ соблюдения квалификационных требований к персоналу Новосибирской филармонии;

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

5.11.3 Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников Новосибирской филармонии должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала.

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

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

5.12 Требования к нормативному обеспечению Новосибирской филармонии включают наличие следующих необходимых документов:

- ~ устава Новосибирской филармонии;
- ~ локальных актов, регламентирующих деятельность Новосибирской филармонии;

- ~ административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий ГАУК НСО «Новосибирская филармония»;

- ~ эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру Новосибирской филармонии;

- ~ законодательных документов, приказов генерального директора Новосибирской филармонии и вышестоящих органов управления.

5.12.1 Устав Новосибирской филармонии должен включать в себя следующие сведения:

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

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

об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;

о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;

о правах и обязанностях Новосибирской филармонии, его ответственности;

об управлении Новосибирской филармонии, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих ее деятельность;

о порядке реорганизации и ликвидации Новосибирской филармонии.

К уставу Новосибирской филармонии прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

5.12.2 Регламент предоставления услуги – документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы Новосибирской филармонии, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

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

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

5.12.5 Прочие документы: технический и энергетический паспорт Новосибирской филармонии и др.

5.13 Контроль и оценка качества предоставления услуги.

5.13.1 Генеральный директор Новосибирской филармонии должен обеспечивать развитие Новосибирской филармонии, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг в соответствии с ГОСТ Р 9004, осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным Стандартам, ожиданиям потребителя. Порядок и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности Новосибирской филармонии утверждаются Генеральным директором Новосибирской филармонии.

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

определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий Новосибирской филармонии, персонала Новосибирской филармонии, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и потребителя;

установления факторов, способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;

сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

5.13.3 Номенклатура показателей качества услуги Новосибирской филармонии устанавливается в соответствии с Положением о системе оценки качества в ГАУК НСО «Новосибирская филармония», настоящих Стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

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

Внутренний контроль качества услуги проводит служба маркетинга Новосибирской филармонии. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

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

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

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

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

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

Новосибирская филармония проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, анализа предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

БИБЛИОГРАФИЯ

- [1] Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- [2] Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- [3] Федеральный закон от 13.03.1995 № 32-ФЗ «О днях воинской славы и памятных датах России»
- [4] Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
- [5] Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»
- [6] Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
- [7] Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации"
- [8] Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
- [9] Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
- [10] Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»
- [11] Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»
- [12] Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»
- [13] Постановление Правительства РФ от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»
- [14] Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «Правила противопожарного режима в Российской Федерации»
- [15] Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2011 № 1019-р «О концепции долгосрочного развития театрального дела в Российской Федерации на период до 2020 года»
- [16] Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»
- [17] Циркулярное письмо Министерства культуры российской Федерации от 21.12.2010 № 109-01-39/02-АА «О принципах финансовой поддержки гастрольной деятельности российских театров и театральных организаций, осуществляемых в рамках программ и проектов Минкультуры России»
- [18] Закон Новосибирской области от 12.03.1999 № 44-ОЗ «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области»

[19] Закон Новосибирской области от 07.07.2007 № 124-ОЗ «О культуре в Новосибирской области»

[20] Приказ Министерства культуры Новосибирской области от 27.12.2012 № 823 «Об утверждении локальных актов региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области»

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

[22] НПБ 88-2001 Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования

[23] СНиП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий

[24] СНиП 2.08.02-89 Общественные здания и сооружения

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

[26] СНиП 41-01-2003 Отопление, вентиляция и кондиционирование
