

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)
(на выезде)»**

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование муниципальной услуги - «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) (на выезде)» (далее - муниципальная услуга).

2. Муниципальную услугу предоставляют учреждения:

- 1) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский драматический театр имени Д.Н. Мамина-Сибиряка»;
- 2) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский театр кукол»;
- 3) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Молодежный театр» (далее - учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Управление культуры Администрации города Нижний Тагил (далее - Управление).

Управление организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание муниципальных услуг в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления: адрес: 622001, г. Нижний Тагил, ул. Горошникова, д. 56; телефон: (3435)41-12-31, факс: (3435)41-12-31, e-mail: upr_kult3@ntagil.org.

3. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуги:

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О Социальных нормативах и нормах»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94));
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;
- Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;
- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области».

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальных услуг

Глава 1. Общие требования к процессу предоставления муниципальных услуг

5. Муниципальная услуга предоставляется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание муниципальной услуги определяется с учетом всех форм, местом проведения спектаклей (театральных постановок) - на выезде.

Глава 2. Порядок предоставления услуг

7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной (частично платной) и бесплатной основе.

8. Муниципальные услуги на платной (частично платной) основе предоставляются на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву. Бесплатно муниципальные услуги предоставляются по решению учреждения или в порядке определенном для льготных посетителей.

Цены на оплату муниципальных услуг учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

9. Социально незащищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам и иным отдельным категориям граждан учреждение может предоставлять муниципальные услуги на льготной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

10. Требования к процессу и (или) результату предоставления муниципальной услуги:

1) дата и время начала спектакля должны быть объявлены учреждением не позднее 30 дней до показа спектакля (театральной постановки). Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа спектакля (театральной постановки).

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за сорок пять минут до начала спектакля;

3) спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление;

4) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей. Спектакль может быть показан в течение одного или нескольких представлений. В случае показа спектакля в рамках нескольких представлений зрители имеют право приобретать билеты как на весь спектакль целиком, так и на отдельные его части;

5) время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;

6) продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

7) продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать пятидесяти минут;

8) продолжительность одноактного спектакля не должна быть менее одного часа. В случае если спектакль длится менее одного часа в составе представления должно быть показано два и более одноактных спектакля.

Продолжительность спектакля (театральной постановки) от одного до трех часов тридцати минут.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

из одного(ой) действия (части) продолжительностью от пятидесяти минут до двух часов;

из двух действий (частей) общей продолжительностью от одного часа тридцати минут до трех часов тридцати минут, в том числе:

- первое(ая) действие (часть) продолжительностью от сорока минут до двух часов;

- второе(ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 1,5 часов;

9) после окончания спектакля театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

10) вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

11) театральный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре, закрывается в июле календарного года.

Начало театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц.

11. Потребителю может быть отказано в получении услуги в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

12. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

13. Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

14. Замена спектакля или отмена спектакля допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

15. Результатом предоставления услуги является показ спектаклей (театральных постановок), представленный для потребителей в одной из форм, указанных в пункте 6 настоящего стандарта.

Глава 3. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги

16. Учреждение, предоставляющее услугу, должно обеспечить:
- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;
 - соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;
 - принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления услуги, в случаях, установленных законодательством.

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги

17. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги определяются возможностями помещений (зданий) в которых предоставляется услуга на выезде.

Глава 5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

18. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей муниципальной услуги определяются возможностями помещений (зданий) в которых предоставляется услуга на выезде

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги

19. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

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

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

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

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

21. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

22. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

23. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

24. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

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

26. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

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

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

27. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

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

7) стандарт предоставления услуги;

8) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях;

10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, видео-спектаклям (театральным постановкам), виртуальная справка (при возможности);

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

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

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

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

6) стандарт предоставления услуг;

7) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) о проводимых мероприятиях;

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

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

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

1) об учреждении;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

31. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

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

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

32. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

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

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

34. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

35. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

36. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу.

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

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

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений культуры; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

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

39. В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

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

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

42. Внешний контроль осуществляется Управлением, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

43. Управление осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых муниципальными учреждениями культуры муниципальных услуг.

44. Управление в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

45. В зависимости от основания проведения контроля Управление проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

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

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

47. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

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

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

48. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.