

УТВЕРЖДАЮ
Начальник Управления
культуры и искусства
Архипова Е.В.
« » 2013 г.

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги « УСЛУГА ПО ПОКАЗУ СПЕКТАКЛЕЙ, ИНЫХ ЗРЕЛИЩНЫХ ПРОГРАММ »

1. Область применения

1.1 Настоящий стандарт распространяется на услугу, предоставляемую МАУК «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» (далее-Театр) по показу спектаклей и иных зрелищных программ и устанавливает основные положения, определяющие качество услуги, оплачиваемой из средств муниципального бюджета.

1.2 Муниципальная услуга оказывается населению города Новочеркаска всех возрастных и социальных групп.

2. Термины и определения, применяемые в настоящем стандарте.

муниципальная услуга – услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам театром безвозмездно или по ценам (тарифам);

стандарт качества муниципальной услуги – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя услуги требования к оказанию муниципальной услуги театром, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги;

потребитель муниципальной услуги – физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

оценка качества услуги: определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

получатели услуги : население города Новочеркаска, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) Театр с целью удовлетворения информационного запроса, культурного развития и духовного обогащения.

2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги.

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст.445; 2009, № 1, ст.1; 2009, № 1, ст.2);

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая (ст. 1225-1551) от 18.12.2006 № 230-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 52 (1 ч.), ст. 5496; 2007, № 49, ст.6079; 2008, № 27, ст. 3122, № 45, ст.5147; 2010, № 8, ст.777, № 9 ст. 899);

3. Федеральный закон от 09.10.92г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

4. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

5. Федеральный закон от 18.07.2011г. №223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;
6. Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 08.05.2010 № 83-ФЗ; Федеральный закон от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 г. №329 «О государственной поддержке театрального искусства Российской Федерации»;
8. Федеральный закон от 25 июня 2002 г. №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (в ред. ФЗ от 17.12.2009 №313-ФЗ);
9. Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (от 25 ноября 2009 №267-ФЗ);
10. Распоряжение Правительства РФ от 3 июля 1996 г. №1063-р «О социальных нормах и нормативах» (в ред. Распоряжения Правительства РФ от 13 июля 2007 г. N 923-р);
11. Постановление Правительства РФ от 26 июня 1995 г. №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» (в ред. Постановления Правительства РФ от 23 декабря 2002 г. №919);
12. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.11.2008 № 1662-р;
13. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденная Президентом Российской Федерации от 07.02.2008 № Пр-212;
14. Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 20.10.2010 № 1815-р;
15. Основные направления государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и плана действий по их реализации, одобренные Правительством Российской Федерации от 01.06.2006 № МФ-П44-2462;
16. Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020года (Инновационная Россия - 2020), утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 08.12.2011 №2227-р;
17. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.12.2012 № 2606-р «Об утверждении плана мероприятий «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры» (вместе с «Планом мероприятий («дорожная карта») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры»);
18. Перечни поручений Президента Российской Федерации по итогам заседаний Совета при Президенте по культуре и искусству в 2012-2013 гг. ;
19. Послания Президента Федеральному Собранию Российской Федерации 2012-2013гг.;
20. План деятельности Министерства культуры Российской Федерации на 2012- 2018 годы, утвержденный Приказом от 19.06.2013 № 760;
21. Государственная программа «Развитие культуры и туризма на 2013- 2020годы», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 27.12.2012 №2567-р;

22. Федеральная целевая программа «Культура России (2012-2018 годы)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 03.03.2012 №186;
23. Областной закон от 7 октября 2004 г. №177-ЗС «О культуре» (в ред. Областного закона от 1 октября 2009 г. №303-ЗС);
24. Государственная программа Ростовской области «Развитие культуры и туризма», утвержденная постановлением правительства Ростовской области от 25.09.2013 №587;
25. Постановление Правительства Ростовской области от 27.02.2013 №93 «Об утверждении плана мероприятий «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры Ростовской области»;
26. ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 № 253-ст, дата введения 01.07.2004 г.);
27. Концепция долгосрочного развития театрального дела в Ростовской области на период до 2020 года. Утверждена постановлением Правительства Ростовской области от 12.07.2012 № 636;
28. Муниципальная программа «Развитие культуры и туризма города Новочеркасска» от 30.09.2013 № 1799;
29. Постановление Администрации города Новочеркасска от 29.04.2013 № 661 « Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения, направленные на повышение эффективности и качества услуг сферы культуры города Новочеркасска».

4. Наименование и описание услуги

Показ спектаклей и иных зрелищных программ.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения по согласованию с Управлением культуры и искусства Администрации города.

СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГИ

1. Показ спектаклей на собственной сцене; репетиционная работа, оформление сцены;
2. Проведение творческих вечеров, бенефисов, других мероприятий художественно-творческого характера с участием артистов театра и приглашенных;
3. Организация мероприятий художественно-творческого характера силами приглашенных коллективов, приглашенными исполнителями, композиторами, художниками и постановщиками;
4. Организация и проведение культурно-массовых мероприятий;
5. Выездной показ спектаклей.

5. Основные факторы качества, влияющие на выполнение услуги

- документы, регламентирующие деятельность Театра;
- удобные условия и режим работы (требования к месторасположению, к помещениям);
- требования к ресурсному обеспечению Театра (мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование и т.д.);
- требования к технологии оказания муниципальной услуги
- укомплектованность специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);
- наличие информационного сопровождения деятельности Театра;

5.1 Документы, регламентирующие деятельность Театра

- 5.1.1 Устав МАУК «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской»
- 5.1.2 Правила, положения, инструкции, руководства, методики работы по оказанию услуг и собственной деятельности (организационно-технологическая документация);
- 5.1.3 Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
- 5.1.4 Государственные стандарты предоставления услуг населению;
- 5.1.5 Нормативно-правовые акты Российской Федерации, Ростовской области, Министерства культуры области, Управления культуры и искусства г.Новочеркасска.

5.2 Требования к режиму работы Театра

5.2.1 Режим работы Театра устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации, Правилами внутреннего трудового распорядка, не должен совпадать с часами рабочего времени основной части населения. Показ спектаклей для детей – в дневное время; для взрослого населения – с 18 до 22 часов; не менее 4 дней в неделю.

5.3 Требования к технологии оказания муниципальной услуги

5.3.1. Услуга оказывается населению независимо от пола, расы, национальности, гражданства, происхождения, социального статуса, имущественного положения. Получатели муниципальной услуги имеют право стать посетителями Театра по предъявлению входного билета или пригласительного билета (на бесплатное представление или мероприятие).

5.4 Требования к ресурсному обеспечению муниципальной услуги

- 5.4.1. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.
- 5.4.2. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.
- 5.4.3. Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.
- 5.4.4. Наличие оборудования по теплоснабжению и/или кондиционированию, обеспечивающего поддержание температурного режима (18-20 градусов С) и влажностного режима (55 %).
- 5.4.5. Для демонстрации спектаклей наличие в зрительном зале исправных, не имеющих внешних повреждений кресел, соединенных между собой и прикрепленных к полу.
- 5.4.6. В фойе установлены места для сидения.
- 5.4.7. В театре имеются занавес, необходимые сценические механизмы.
- 5.4.8. Наличие звукоусилительной, световой аппаратуры, музыкальных инструментов.
- 5.4.9. Укомплектованность инструментарием и реквизитом с учетом эксплуатационного износа.
- 5.4.10. Наличие оргтехники.

5.4.11. Обеспеченность компьютерным оборудованием.

5.5 Требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги

5.5.1. У входа в учреждение размещается следующая информация:

- наименование учреждения
- информация о репертуаре спектаклей;
- информация о режиме работы билетных касс;

5.5.2. В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте размещаются:

- информация о репертуаре спектаклей;
- информация о режиме работы билетных касс, гардероба;
- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения

5.5.3. На сайте Администрации города и собственном сайте Театра дается информация в электронном виде.

5.5.4. В СМИ размещается за 10 дней до начала мероприятия.

5.5.5. Учреждение должно иметь и вести книгу обращений:

- книга обращений регистрируется управлением культуры города и выдается прошнурованной, заверенной печатью и подписью начальника управления культуры и искусства Администрации города;

- книга обращений должна находиться в специальном открытом футляре на видном и доступном для получателей услуг месте. Книга обращений должна предъявляться по первому требованию;

- потребителю услуги, желающему внести запись в книгу обращений, должны быть созданы для этого необходимые условия - предоставлены ручка и место для ведения записи;

- руководитель учреждения обязан в установленный срок рассмотреть внесенную в книгу обращений запись, разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе учреждения;

5.6 Требования к срокам оказания муниципальной услуги.

Оказание услуги в муниципальном автономном учреждении, осуществляющем театральную и концертную деятельность, осуществляется в следующие сроки:

мероприятия для детей – от 35 минут до 120 минут;

мероприятия для взрослых – не менее 40 минут.

5.7 Требования к квалификации персонала Театра.

5.7.1 Укомплектованность персонала по штатному расписанию специалистами (не менее 80%), прошедшими аттестацию в соответствии с графиком;

5.7.2. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием;

5.7.3. Учреждение должно располагать достаточным числом сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно предоставлять услугу. Каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него обязанностям;

5.7.4. Квалификация сотрудников должна быть подтверждена регулярным прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации или в иных формах, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке;

5.7.5. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Информация о должностных обязанностях сотрудников и их квалификации должна быть доступна потребителю;

5.7.6. При оказании услуги персонал организации должен проявлять к потребителям максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

5.8 Требования к условиям размещения Театра

5.8.1. Театр размещается в специально предназначенном здании с месторасположением удобным для населения;

5.8.2. Состояние здания, в котором располагается театр, отвечает эстетическим понятиям – Театр;

5.8.3. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

5.8.4. Помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

5.8.5. Здание театра подключено к системам централизованного отопления.

5.8.6. Лестницы при входе в здание театра оборудованы пандусами.

5.8.7. Наличие гардероба для верхней одежды посетителей, соответствующего вместимости зрительного зала.

5.8.8. Наличие буфета для сотрудников.

5.8.9. Наличие санузлов в соответствии с требованиями, установленными государственными санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами.

5.8.10. Соответствие требованиям пожарной безопасности.

5.8.11. В театре должна быть организована круглосуточная охрана.

5.8.12. Соответствие требованиям экологической безопасности:

- наличие и поддержание в исправном рабочем состоянии систем водоснабжения, отопления и канализации.

5.8. 13. Защита от внешнего несанкционированного проникновения в здание

6. Система индикаторов качества муниципальной услуги

№	Индикатор качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1	Посещаемость спектаклей на 1 тысячу жителей	Не менее 30 %
2	Обновляемость репертуара	Не менее 4 спектаклей