

**Стандарт качества Управления культуры Администрации Катав-Ивановского муниципального района  
по предоставлению театрально-зрелищных услуг**

**I. Общие положения**

Настоящий стандарт устанавливает основные требования к объему и качеству предоставления муниципальной услуги по показу спектаклей, концертов и концертных программ.

Поставщиками муниципальной услуги по показу спектаклей, концертов и концертных программ в Катав-Ивановском муниципальном районе является:

Муниципальное учреждение «Районное межпоселенческое социальное культурное, объединение» (далее МУ «РМСКО») находящееся в подчинении Управления культуры администрации Катав-Ивановского муниципального района.

**2. Термины, определения и сокращения**

2.1. В настоящем стандарте применены термины с соответствующими определениями:

2.1.2. **Услуга:** услуга по показу спектаклей, концертов и концертных программ.

**Услуга по показу спектаклей, концертов и концертных программ** - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в организации досуга и отдыха в рамках работы учреждения.

2.1.3. **Исполнитель:** МУ «РМСКО», предоставляющее услугу по показу спектаклей, концертов и концертных программ

2.1.4. **Потребитель:** физическое или юридическое лицо, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение культуры «РМСКО» с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках предоставляемой Услуги.

**2. Характеристика Услуги**

3.1. Целями оказания услуги по показу спектаклей, концертов и концертных программ являются:

- формирование духовной культуры населения Катав-Ивановского муниципального района;
- сохранение и развитие национальных культурных ценностей, приобщение к ним зрительской аудитории в Катав-Ивановском муниципальном районе ;
- создание условий для свободного доступа граждан района к культурным ценностям;

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

3.2. Услуга по показу спектаклей, концертов и концертных программ предоставляется по следующим направлениям:

- на стационаре;
- на гастролях.

3.3. 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.

3.4. Основаниями для отказа в получении услуги по показу спектаклей, концертов и концертных программ 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 МУ «РМСКО».

3.5. Перечень направлений по организации деятельности МУ «РМСКО» может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы услуг, вида театрально-зрелищного учреждения (в соответствии с уставом исполнителя).

### **3. Правовые основы предоставления государственной услуги**

Гражданский кодекс РФ

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

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

Федеральный закон №174-ФЗ «Об автономных учреждениях»

Федеральный закон Российской Федерации от 8 мая 2010 г. N 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»

Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»

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

Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»

Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»

Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»

Постановления Правительства РФ от 25.03.1999г. №329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»

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

Приказ Министерства культуры 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)»

«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)

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»

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 №2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»

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

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

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

ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

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

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

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования

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»

ППБ 01-93. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации

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

СНиП 2.04.01-85. Внутренний водопровод и канализация зданий

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

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

Устав учреждения

#### 4. Общие требования к Услуге

Параметр	Значение, иная характеристика
Здание, в котором размещается театрально-зрелищное учреждение МУ «РМСКО»	- Театрально-зрелищное учреждение МУ «РМСКО» размещается в специально предназначенном, либо приспособленном здании (помещении), не являющемся аварийным, доступном для населения; В состав помещений входят: - зрительный (зрительные залы); - фойе; - гримёрные; - помещения для хранения костюмов и декораций; - билетные кассы; - служебные помещения; - гардероб для верхней одежды посетителей, соответствующий вместимости зрительного зала; - туалеты

требования к материально-техническому обеспечению предоставления Услуги, требования к законности и безопасности предоставления Услуги

- требования, обеспечивающие общедоступность потребителя к Услуге

Параметр	Значение, иная характеристика
Соответствие театрально-зрелищного учреждения МУ «РМСКО» требованиям действующего законодательства	- соответствие помещений, используемых при оказании государственной услуги, требованиям, установленным строительными, санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, требованиям пожарной безопасности; - обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности при проведении театрально-зрелищных мероприятий.
Параметр	Значение, иная характеристика

Создание условий для свободного доступа граждан Катав-Ивановского муниципального района к культурным ценностям	<p>Театрально-зрелищное учреждение МУ «РМСКО» должно обеспечивать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в необходимом объеме, своевременное предоставление Услуги с учётом потребностей населения по доступным для большей части населения ценам.</li> <li>- наличие достаточного количества зрительских мест – не менее 300 в больших залах, не менее 50 в малых залах</li> </ul>
--	--

- требования к кадровому составу учреждения, оказывающего Услуги

Параметр	Значение, иная характеристика
Соответствие персонала штатному расписанию театра	Учреждение МУ «РМСКО» должно располагать достаточным количеством сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно предоставить услугу. Квалификация сотрудников должна быть подтверждена прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации или в иных формах.

- требования к информационному обеспечению предоставления Услуги

Параметр	Значение, иная характеристика
Размещение информации в сети Интернет (по мере изменения данных)	<p>На сайтах размещается общая информация о театрально-зрелищном учреждении МУ «РМСКО»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контактная информация;</li> <li>- информация о проводимых спектаклях, концертах, культурно-просветительских мероприятиях;</li> <li>- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений;</li> </ul>
Размещение информации в печатных средствах массовой информации (еженедельно)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Информация о проводимых спектаклях, концертах, культурно-просветительских мероприятиях;</li> <li>- информация о номерах телефонов.</li> </ul>
Размещение информации у входа в здание (по мере изменения данных)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наименование;</li> <li>- информация о режиме работы.</li> </ul>
Размещение информации на информационных стендах, в рекламной продукции (афиши,	<ul style="list-style-type: none"> <li>- информация о номерах телефонов;</li> <li>- информация о проводимых спектаклях, концертах, культурно-просветительских мероприятиях;</li> </ul>

буклеты, программки и др.) (по мере изменения данных)	
---	--

- особые требования к организации учета мнения потребителей Услуги

Параметр	Значение, иная характеристика
Удовлетворенность зрителя качеством Услуги (%)	Проведение социологических опросов и расчет результатов по формуле: кол-во удовлетворенных зрителей/всего опрошенных*100

## 5. Основные показатели оценки качества предоставления Услуги

Наименование услуги	Наименование показателя	Единица измерения	Формула расчета	База для расчета
Услуга по показу спектаклей, концертов и концертных программ	Удовлетворенность зрителя качеством услуги	%	Кол-во удовлетворенных зрителей/всего опрошенных*100	Социологический опрос*
	Средняя заполняемость зала на стационаре	%	Среднее количество зрителей на 1 спектакле/число мест в зале*100	Сведения о деятельности театров по форме 9-НК, по форме 12-НК
	Динамика количества зрителей (тыс.чел.) к предыдущему отчетному периоду**	Тыс. чел.	Абсолютный показатель	Сведения о деятельности театров по форме 9-НК, по форме 12-НК