Приложение № 1

УТВЕРЖДЕН
приказом ГБУК г. Севастополя
МКЦ «Бухта Казачья»
от 19.05.2026 № 231

СТАНДАРТ
оказания услуги по показу (организации показа) концертов и концертных программ, предоставляемой государственным бюджетным учреждением культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья» (далее – Стандарт)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по **показу (организации показа) концертов и концертных программ,** предоставляемой государственным бюджетным учреждением культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья» (далее – Стандарт), а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству и безопасности ее предоставления.

1.2. Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению по организации их досуга в форме посещения культурно-зрелищных мероприятиях, и на услуги по показу (организации показа) концертов и концертных программ, и носит обязательный характер для применения структурными подразделениями учреждения по направлению их деятельности.

1.3. В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52113-2014. Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг

ГОСТ Р ЕН 779-2014. Фильтры очистки воздуха общего назначения. Определение технических характеристик

ГОСТ Р 52875-2018. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования

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

1.4. Наименование услуги - услуга по показу (организации показа) концертов и концертных программ (далее - услуга).

1.5. Услугу оказывает государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья», функции и полномочия учредителя в отношении которого осуществляет Департамент культуры города Севастополя (далее – учреждение, Департамент соответственно).

Департамент организует и контролирует деятельность учреждения по оказанию услуг.

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

1.7. Услуга предоставляется в целях:

- формирования духовной культуры населения;
- удовлетворения потребностей населения в сфере культуры;
- содействия организации культурного досуга населения;
- популяризация достижений музыкального и хореографического искусства;
- создания условий для свободного доступа граждан к культурным ценностям.

1.8. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения:

концерт - мероприятие, организованное с целью публичного исполнения концертной программы;

концертная программа - одна или несколько музыкальных (музыкально-литературных, музыкально-танцевальных) композиций, исполняемых в одном концерте, подготовка которых требует использования интеллектуальных, творческих, временных, финансовых, организационных и иных ресурсов.

1.9. Оказание услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

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

– Федеральный закон от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации»;

- постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

-- приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94))»;

- приказ Минтруда России от 16.12.2020 № 914н «Об утверждении Правил по охране труда при выполнении работ в театрах, концертных залах, цирках, зоотеатрах, зоопарках и океанариумах».

2. Общие требования к процессу оказания услуг

2.1. Услуга оказывается в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития национальных и мировых культурных ценностей.

2.2. Содержание услуги по показу концертов и концертных программ (далее – концерт) определяется видом концертов и концертных программ:

1) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении) на стационаре;
2) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении) на выезде;
3) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении) на гастролях;
4) концерт оркестра (большие составы) на стационаре;
5) концерт оркестра (большие составы) на выезде;
6) концерт оркестра (большие составы) на гастролях;
7) сборный концерт на стационаре;
8) сборный концерт на выезде;
9) сборный концерт на гастролях;
10) концерт хора, капеллы на стационаре;
11) концерт хора, капеллы на выезде;
12) концерт хора, капеллы на гастролях;
13) концерт камерного оркестра на стационаре;
14) концерт камерного оркестра на выезде;
15) концерт камерного оркестра на гастролях;
16) концерт камерного ансамбля на стационаре;
17) концерт камерного ансамбля на выезде;
18) концерт камерного ансамбля на гастролях;
19) сольный концерт на стационаре;
20) сольный концерт на выезде;
21) сольный концерт на гастролях;
22) концерт танцевально-хореографического коллектива на стационаре;
23) концерт танцевально-хореографического коллектива на выезде;
24) концерт танцевально-хореографического коллектива на гастролях.

3. Порядок предоставления услуг

3.1. Для предоставления услуги учреждением выполняются следующие основные действия:

- подготовка концертной программы и включение ее в репертуарный план;
- постановка концерта из репертуарного плана;
- разработка репертуарного плана на концертный (творческий) сезон;
- планирование даты, времени и места проведения концерта;
- рекламная кампания, разработка афиш, выпуск и продажа билетов на концерты;
- осуществление показа концертов в запланированные учреждением сроки.

3.2. Получатели услуги информируются о наименовании концерта, концертной программы, месте и времени их проведения, местах приобретения билетов.

3.3. Получатели услуги получают ее путем приобретения билетов установленного образца, которые сохраняют до окончания концерта.

3.4. За ненадлежащее поведение в Учреждении получатели услуги несут ответственность согласно законодательству Российской Федерации.

3.5. Предоставление услуги осуществляется на платной с применением льгот для отдельных категорий граждан или на бесплатной основе (за счет средств бюджета города Севастополя).

3.6. Услуга предоставляется на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

Предельные цены на оплату услуг учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

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

3.7. Социально незащищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, участникам боевых действий, специальной военной операции, инвалидам учреждение может оказывать услуги на безвозмездной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

4. Требования к процессу и результату оказания услуги

1) дата и время начала концерта должны быть объявлены учреждением не позднее 14 календарных дней до показа концерта. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней от даты объявления о концерте или анонсирования (размещения афиши, рекламы) о дате проведения концерта;

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 45 минут до начала концерта;

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

4) продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

5) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;

6) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

7) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

8) общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;

9) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее окончания работы общественного транспорта;

10) концертный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре, закрывается в июне календарного года;

11) начало и окончание концертного сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала концертного сезона, изменение срока завершения концертного сезона осуществляется по решению Департамента;

12) объявленный в программе концерт должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей;

13) замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера;

14) результатом оказания услуги является показ концертов и концертных программ, представленный для потребителей в одной из форм, указанных в пункте 2.2 настоящего Стандарта.

5. 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 работник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

4) дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению концерта не допускаются.

6. Требования к законности и безопасности оказания услуги

6.1. Учреждение, оказывающее 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 оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

6.2. По размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, требованиям нормативных правовых актов, содержащих государственные нормативные требования охраны труда, требованиям пожарной безопасности в соответствии с федеральными законами от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности», от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности,» постановлением Правительства Российской Федерации от 16.09. 2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации».

6.3. Учреждение должно быть оборудовано:

- системами автоматической пожарной сигнализации;
- системой оповещения о пожаре, о поступлении сигнала «Воздушная тревога!»;
- первичными средствами пожаротушения;
- средствами индивидуальной защиты;
- кнопкой экстренного вызова полиции;
- системой видеонаблюдения;
- средствами, необходимыми для организации эвакуации.

6.4. В учреждении:

- должны быть вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара и размещена инструкция о мерах пожарной безопасности;
- должна быть представлена инструкция, определяющая действия работников учреждений по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей;
- не реже одного раза в полугодие должны проводиться практические тренировки задействованных в эвакуации работников учреждений.

6.5. Учреждение должно иметь план мероприятий по антитеррористической безопасности.

7. Требования, обеспечивающие доступность услуги для получателей

7.1. Режим работы учреждения определяется его локальными актами.

7.2. В учреждении в течение рабочего дня обеспечивается проведение консультаций получателям услуги (в том числе по телефону) по вопросам предоставления услуги.

7.3. Услуга предоставляется в течение календарного года в сроки, обозначенные в годовых планах работы учреждения.

7.4. Объем услуги определяется в государственном задании в порядке, установленном Департаментом (для услуг, оказываемых в рамках государственного задания), и в договоре между заказчиком Услуги и учреждением.

7.5. Учреждение обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

- условия для беспрепятственного доступа в учреждение и предоставления услуги;
- возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения, входа и выхода из учреждения, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

– сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории учреждения;

– надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждение и к оказываемым услугам;

– дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

– допуск в учреждение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются исполнительным органом города Севастополя, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативному правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

– оказание работниками учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими получателями услуги.

7.6. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

7.7. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

7.8. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

7.9. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Департаментом.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

7.10. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

7.11. График работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

7.12. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы работников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

8. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания услуги

8.1. Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

8.2. Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

8.3. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативной технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

8.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для работников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

8.5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

8.6. В зависимости от специфики оказываемых услуг в учреждении используются:

- помещения для выполнения организационно-методической работы;
- помещения для показа концертов, концертных программ;
- административно-хозяйственные помещения.

8.7. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;
- туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет (кафе);
- зрительское фойе;
- рекреационная зона;
- камера хранения (при возможности);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Нормативная обеспеченность площадью на одно зрительское место должна соответствовать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления услуги учреждением. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

8.8. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания услуг.

8.9. Для качественного предоставления услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами и пр.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

8.10. Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

9. Требования к кадровому обеспечению оказания услуги

9.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания 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 права и обязанности.

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.

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

9.3. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

9.4. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

10. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуги

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

Информация о проводимых мероприятиях в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего исполнительного органа (учредителя);
- наименование учреждения, предоставляющего услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

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

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

10.4. Информирование потребителей услуги осуществляется:

1) через официальный 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, социальные сети);

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.

Информация об учреждении в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Департамента (https://dk.sev.gov.ru/) и официальном сайте учреждения (https://mkcsev.ru/).

10.5. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления услуги должна обновляться по мере внесения изменений в законодательство.

10.6. На официальном 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) настоящий Стандарт оказания услуги;

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

9) о проводимых мероприятиях;

10) он-лайн сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

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

10.7. 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) настоящий Стандарт оказания услуг;

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

8) о проводимых мероприятиях;

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

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

10.9. 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, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

10.10. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

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.

10.11. 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.

10.12. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (работу). 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.

10.13. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного администратора 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 (работы). 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.

10.14. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (пожилых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

11. Основания для отказа в предоставлении услуги:

1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) нахождение получателя услуги в социально неадекватном состоянии, включая враждебный настрой и агрессивность;

3) отсутствие или непредъявление билетов (пригласительных) установленного образца;

4) ликвидация или реорганизация учреждений;
5) иные основания, предусмотренные локальными актами учреждения.

12. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества оказания услуги

12.1. Контроль за соблюдением положений настоящего Стандарта и иных локальных актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

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

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

12.4. 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 услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими услугу, положений настоящего Стандарта и иных локальных нормативных актов учреждения, устанавливающих требования к предоставлению данной услуги, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от исполнительных органов, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального законодательства или законодательства субъекта РФ в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений города Севастополя; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований законодательства РФ, настоящего Стандарта и иных локальных нормативных актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, принятые ими решения.

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

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

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

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

12.8. Внешний контроль осуществляется Департаментом в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений города Севастополя.

12.9. Департамент осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими услугу, положений настоящего Стандарта, нормативных правовых актов, локальных актов учреждения, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений города Севастополя и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых учреждением услуг.

12.10. Департамент в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

12.11. В зависимости от основания проведения контроля Департамент проводит плановые и внеплановые проверки.

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

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

12.12. 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 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.

13. Учет мнения потребителей услуги

13.1. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности услуги определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставленияуслуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей услуги.

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

14. Показатели качества услуги

14.1. Показателем качества оказания услуги являются:

1) средняя заполняемость киноконцертного (зрительного) зала на стационаре высчитывается по формуле:

(Zr / S) / M x 100, где

M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S - количество концертов;

2) темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на гастролях, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом высчитывается по формуле:

(Кг / Коб.) (отч.) х 100 - (Кг / Коб.) (предш.) х 100, где
Кг - количество концертов на гастролях;
Коб. - общее количество концертов;

3) темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на выездах, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом высчитывается по формуле:

(Кв / Коб.) (отч.) х 100 - (Кв / Коб.) (предш.) х 100, где
Кг - количество концертов на выездах;
Коб. - общее количество концертов;

4) темп роста количества зрителей на концертах, других публичных представлениях (по сравнению с предыдущим годом) высчитывается по формуле:

(КЗ (отч.) / КЗ (предш.)) х 100 - 100, где:
КЗ (отч.) - количество зрителей в отчетном году;
КЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных высчитывается по формуле: М (удов.) / М (опрош.) х 100, где:
М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;
М (опрош.) - общее количество опрошенных потребителей услуг.

15. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта

15.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги (далее - жалоба) подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в учреждение. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения подаются в Департамент.

15.2. Жалоба на решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением услуги, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Департамента https://dk.sev.gov.ru/, официального сайта учреждения, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

15.3. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, должностного лица учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

15.4. Жалоба, поступившая в учреждение, Департамент, подлежит обязательной регистрации в день поступления и рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

15.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, Деапартамент принимают одно из следующих решений:

удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Севастополя;

отказывают в удовлетворении жалобы.

15.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 15.5 настоящего Стандарта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

15.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 15.6 настоящего Стандарта, дается информация о незамедлительных действиях, осуществляемых учреждением либо Департаментом в целях устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и сообщается о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю.

15.8. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 15.6 настоящего Стандарта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

15.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо - работник учреждения или Департамента, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 15.1 настоящего Стандарта, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

15.10. Заявитель (его законный представитель) вправе обжаловать решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
