Приложение № 2

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

Стандарт оказания услуги по показу (организации показа) спектаклей и театральных постановок (театрализованных представлений), 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) спектаклей и театральных постановок (театрализованных представлений),** 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) спектаклей и театральных постановок (театрализованных представлений), 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 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

1.4. Наименование услуги - услуга по показу (организации показа) спектаклей и театральных постановок (театрализованных представлений) (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. Оказание услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги:

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

- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

- 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 Российской Федерации 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. Термины и общие требования к условиям оказания услуги

2.1. Показ спектакля, театральной постановки или театрализованного представления - это публичное исполнение и (или) показ спектакля, театральной постановки (театрализованного представления) зрителям в соответствии со сценарием (спектакль, театральная постановка и др.) с помощью различных форм сценического искусства.

2.2. Услуга по показу спектаклей, театральных постановок (театрализованного представления) - это результат непосредственного взаимодействия исполнителя со зрителями – потребителями услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве (далее – Услуга).

2.3. Услуга, оказываемая учреждением, предоставляется по следующим направлениям:

- на стационаре;

- на гастролях (на выезде).

2.4. Результат Услуги – результат деятельности учреждения, удовлетворяющий соответствующую потребность получателя Услуги.

2.5. Процесс предоставления Услуги – совокупность действий, выполняемых учреждением при непосредственном контакте с потребителем Услуги при реализации результата услуги с помощью различных форм сценического искусства.

2.6. Показатель качества Услуги – количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств Услуги, определяющих её способность удовлетворить культурные потребности получателя.

2.7. Контроль качества Услуги – деятельность по определению значений показателей качества (процесса предоставления Услуги).

2.8. Оценка качества Услуги (процесса предоставления услуги): количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества Услуги (процесса предоставления Услуги) установленным требованиям.

2.9. Потребителями Услуги являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

2.10. Исполнитель - организации, учреждения в сфере культуры, предоставляющие Услуги (театры, театральные Организации и театральные коллективы/студии).

2.11. Место предоставления Услуги (на стационаре): местом предоставления Услуг являются киноконцертный (зрительный) зал, фойе, иные, предназначенные для оказания Услуги помещения в здании Многофункционального культурного центра, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления Услуги.

3. Характеристика услуги

3.1. Услуга предусматривает:

- подготовку к показу (организации показа) спектаклей, театральных постановок (театрализованного представления);
- проведение показа (организации показа) спектаклей, театральных постановок (театрализованного представления);
- обеспечение условий подготовки Услуги внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям спектаклей, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);
- обеспечение условий проведения Услуги вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончании мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

3.2. Целями оказания Услуги по показу спектаклей, театральных постановок (театрализованного представления) являются:

- удовлетворение духовных потребностей населения в сценическом искусстве;
- формирование духовной культуры населения;
- развитие театра, исполнительских жанров как видов искусства и социальных институтов;
- продвижение лучших образцов отечественной и национальной культуры, достижений театральной, исполнительской культуры русского и зарубежного театрального искусства;
- сохранение и развитие отечественных и национальных культурных ценностей, приобщение к ним зрительской аудитории;
- создание условий для свободного доступа граждан к культурным ценностям;
- создание условий для роста профессионального мастерства и преемственности артистической и исполнительской школы.

3.3. Содержание Услуги: показ спектаклей, театральных постановок (театрализованного представления) на русском языке, предоставление сопутствующих этому услуг в области драматического искусства на стационаре, на гастролях (выездах).

Для Услуги «Услуга по показу спектаклей, театральных постановок и мероприятий, выполняемая при осуществлении кукольного искусства, театрального обслуживания населения»: показ спектаклей, театральных постановок, театрализованных представлений для детей, предоставление сопутствующих этому услуг в области кукольного искусства на стационаре, на гастролях (выездах).

3.4. Потребителями Услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

Предоставление Услуги может осуществляться как на бесплатной, так и на платной основе.

В случае оказания Услуги на платной основе, Услуги предоставляются на основании приобретённого зрителем билета, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

Предельные цены на оплату услуг определяется самостоятельно сторонней организацией либо учреждением.

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

Социально незащищённым слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам учреждение может оказывать услуги на безвозмездной основе.

3.5. Основанием для оказания Услуги потребителю является:

приобретённый входной билет (абонемент);

документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения – для физических лиц;

договор – для юридических лиц.

3.6. Основаниями для отказа в получении Услуги 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 учреждение закрыта для посещения.

3.7. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в учреждении (на территории), в/на которых осуществляется предоставление Услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей Услуги и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания Услуги.

3.8. Ограничения доступа к Услугам и основания для отказа в предоставлении Услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения Услуги, отражаются в учреждении и правилах предоставления Услуги.

3.9. Перечень направлений по организации деятельности может быть расширен учреждением в зависимости от специфики обслуживаемого контингента группы Услуг.

3.10. Требования к процессу и (или) результату оказания Услуги:

- дата и время начала должны быть объявлены не позднее 14 дней до показа спектаклей, театральных постановок. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа спектаклей, театральных постановок (театрализованного представления) ;

- спектакль, театральная постановка (театрализованное представление) должен начинаться не позднее 5 минут после объявленного времени начала. В случае задержки начала спектакля, театральной постановки (театрализованного представления) должно быть сделано соответствующее объявление;

- продолжительность спектакля, театральной постановки (театрализованного представления) определяется авторским замыслом создателей.

Спектакль, театральная постановка (театрализованного представления) может быть показан в течение одного или нескольких представлений.

В случае показа спектакля, театральной постановки (театрализованного представления) в рамках нескольких представлений зрители имеют право приобретать билеты как на весь спектакль, театральную постановку (театрализованного представления) целиком, так и на отдельные его части;

- время антракта между действиями (частями) одного спектакля, театральной постановки (театрализованного представления) должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими Услугами;
- продолжительность действия без антракта спектаклей, театральных постановок (театрализованного представления) для взрослой аудитории не должна превышать 1 часа 30 минут;
- продолжительность действия без антракта спектаклей, театральных постановок (театрализованного представления) для детей не должна превышать 30 минут;
- продолжительность одноактного спектакля, театральной постановки (театрализованного представления) не должна быть менее 50 минут.

В случае если спектакль, театральная постановка (театрализованного представления) длится более 50 минут в составе представления должно быть показано два и более одноактных спектакля.

Продолжительность спектакля, театральной постановки (театрализованного представления) от 30 минут и может варьироваться в зависимости от постановки, театра и концепции режиссёра и целевой аудитории.

Спектакль, театральная постановка (театрализованного представления) может состоять:

из одного(-ой) действия (части) продолжительностью от 30 минут до 1 часа;

из двух действий (частей) общей продолжительностью от 1 часа до 2 часов, в том числе:

- первое(-ая) действие (часть) продолжительностью от 30 минут до 1 часа;
- второе(-ая) действие (часть) продолжительностью от 30 минут до 1 часа;
- после окончания спектакля, театральной постановки (театрализованного представления) учреждение предоставляет сопутствующие Услуги в течение 30 минут;
- вечерние спектакли, театральные постановки (театрализованное представление) должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта.

3.11. Потребителю может быть отказано в получении Услуги в следующих случаях:

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

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

3.13. Объявленный в репертуарной афише спектакль, театральная постановка (театрализованное представление) должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

3.14. Результатом оказания Услуги является показ спектаклей, театральных постановок (театрализованного представления).

3.15. Учреждение, оказывающая Услугу, должно обеспечить:

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

3.16. Требования к режиму работы Учреждения.

Режим работы учреждения должен соответствовать следующим требованиям:

- показ спектаклей, театральных постановок (театрализованных представлений) для детей – в дневное время, для взрослого населения – в дневное время либо вечерние показы (с 17.00 до 21.00 часов (за исключением проведения акций, таких как Ночь театров и пр., когда режим работы учреждения продлевается и утверждается отдельным приказом руководителя).

4. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей Услуги

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

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

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

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

4.3. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы Организации должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

4.4. Информирование потребителей Услуги осуществляется:

4.4.1. Посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) Организации:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона);
- стандарт оказания Услуг;
- перечень оказываемых учреждением Услуг, в том числе платных (с указанием стоимости Услуг);
- о проводимых мероприятиях.

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

4.4.3. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция) до потребителя доводится следующая информация:

- об Услугах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы Организации;
- о проводимых мероприятиях.

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

4.4.5. Информирование о порядке предоставления Услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами:

- посредством справочного телефона или непосредственно должностными лицами, оказывающими Услугу.

4.4.6. При личном посещении учреждения:

- информацию о порядке предоставления Услуги можно получить при её непосредственном посещении. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

5. Требования к законности и безопасности оказания услуги

5.1. 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.

5.2. 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».

5.3. Здание (помещения) для оказания Услуги должно быть обеспечено

- 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.

5.4. 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.

5.5. Учреждение должно иметь план мероприятий по антитеррористической безопасности.

6. Требования, обеспечивающие доступность услуги для получателей

6.1. Режим работы учреждения определяется его локальными актами.

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

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

6.4. Объем услуги определяется в государственном задании в порядке, установленном Департаментом (для показов, установленных в рамках государственного задания), и в договоре между заказчиком Услуги и учреждением.

6.5. 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 имиуслуги наравне с другими получателями услуги.

6.6. 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.

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

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

6.9. 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.

6.10. 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.

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

6.12. 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.

7. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания услуги

7.1. Помещения для оказания Услуги 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.

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

7.3. Здание (помещения) для оказания Услуги должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания Услуг.

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

– помещения для выполнения организационно-методической работы;

– помещения для показа спектаклей, театральных постановок (театрализованных представлений);

– административно-хозяйственные помещения.

7.5. 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.

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

7.7. 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.

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

8. Требования к кадровому обеспечению оказания услуги

8.1. 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.

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

8.3. 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.

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

9. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества оказания услуги

9.1. 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).

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

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

9.4. 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.

9.5. 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.

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

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

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

9.9. 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 учреждения и плановых проверок осуществляемой им деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых учреждением услуг.

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

9.11. 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 государственную 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.

9.12. 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.

10. Учет мнения потребителей услуги

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

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

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

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

11. Показатели качества услуги

11.1. 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 спектаклей;

2) темп роста количества спектаклей и театральных постановок, показанных на гастролях, от общего количества спектаклей и театральных постановок по сравнению с предыдущим годом высчитывается по формуле:

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

3) темп роста количества спектаклей и театральных постановок, показанных на выездах, от общего количества спектаклей и театральных постановок по сравнению с предыдущим годом высчитывается по формуле:

(Кв / Коб.) (отч.) x 100 - (Кв / Коб.) (предш.) x 100, где

Кг - количество спектаклей на выездах;
Коб. - общее количество спектаклей;

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

(КЗ (отч.) / КЗ (предш.)) x 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.) x 100, где:
М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;
М (опрош.) - общее количество опрошенных потребителей услуг.

12. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, Департамент 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.

12.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 12.5 настоящего Стандарта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

12.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 12.6 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.

12.8. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 12.6 настоящего Стандарта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

12.9. 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 12.1 настоящего Стандарта, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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