

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**БЕРЕЗОВСКИЙ РАЙОН**

**Ханты-Мансийский автономный округ – Югра**

**АДМИНИСТРАЦИЯ БЕРЕЗОВСКОГО РАЙОНА**

**КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ**

|  |  |
| --- | --- |
| 628140, ул. Астраханцева, 54, каб.110, пгт. Березово,  Ханты-Мансийский автономный округ - Югра,  Тюменская область | Приемная: (34674) 2-15-49  Факс: (34674) 2-19-70  Специалисты: (34674) 2-15-52, 2-11-08, 2-10-38  Экономисты: (34674) 2-20-64  Главный бухгалтер: 2-31-74  E-mail: [komkul@berezovo.ru](mailto:komkul@berezovo.ru) |

ПРИКАЗ

15.06.2017№52-од

Об утверждении стандарта общественно полезной услуги, предоставляемой негосударственными организациями (коммерческими, некоммерческими), в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями в Березовском районе (в редакции от 25.08.2017 года Приказ № 67-од)

**Во исполнение приказа комитета по культуре и спорту от 13.06.17 № 49-од «Об организации работы по поддержке доступа негосударственных организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в сфере культуры и спорта в Березовском районе на 2017 – 2020 годы», приказа комитета по культуре и спорту администрации Березовского района от 15.06.17 № 51-од «Об утверждении перечня общественно полезных услуг, которые могут быть переданы на исполнение негосударственным организациям (коммерческим, некоммерческим), в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям»,**

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарты общественно полезных услуг, предоставляемых негосударственными организациями (коммерческими, некоммерческими), в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями в Березовском районе,согласно приложению 1 к настоящему приказу.
2. Контроль за выполнением приказа комитета по культуре и спорту администрации Березовского района от 15.06.17 № 52-од «Об утверждении стандартов общественно полезных услуг, предоставляемых негосударственными организациями (коммерческими, некоммерческими), в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями в Березовском районе» оставляю за собой.

Председатель комитета Т.Л. Хазиахметова

Приложение 1 к приказу

Комитета по культуре и спорту

администрации Березовского района

от 15.06.2017 г. №52-од

Стандарт услуги

«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

**Раздел 1. Общие положения**

* 1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий (далее – Услуга), предоставляемой негосударственным организациям (коммерческим, некоммерческим), в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям (далее – Организации) субсидии на реализацию отдельных мероприятий муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в Березовском районе на 2016 – 2020 годы» (далее – Порядок), а также основные положения, определяющие требования к качеству ее предоставления.
  2. Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению Организациями, предоставляющими Услугу по организации и проведению культурно-массовых (культурно-досуговых, информационно-просветительских) мероприятий (далее – Мероприятие) и носит рекомендательный характер.
  3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания Услуги:

Федеральный закон от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в российской Федерации»;

Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент безопасности зданий»;

Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года № 390 «О противопожарном режиме»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 года № 1063-р «О социальных нормативах и нормах».

**Раздел 2. Термины к порядку и условиям оказания Услуги**

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТам: услуги населению; термины; системы менеджмента качества; основные положения и словарь; услуги населению; номенклатура показателей, а также следующие термины с соответствующими определениями:

* 1. культурно-досуговое мероприятие – массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в том числе временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).
  2. информационно-просветительское мероприятие – массовое мероприятие, направленное на удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в том числе временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).
  3. Услуга по организации и проведению мероприятия – результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) Услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.
  4. Потребители Услуги – физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.
  5. Исполнитель – Организация, предоставляющая Услуги по организации и проведению Мероприятия.
  6. Услуга – услуга по организации и проведению Мероприятия.
  7. Место проведения Мероприятия – помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в том числе временно) или подготовленные для проведения мероприятия.

**Раздел 3. Характеристика Услуги**

3.1. Услуга предусматривает:

- подготовку Мероприятий;

- проведение Мероприятий;

- обеспечение условий подготовки Услуги внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям Мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);

- обеспечение условий проведения Услуги вне помещений (обустройство мест проведения Мероприятий и их уборка по окончанию мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

3.2. Услуга по организации и проведению Мероприятий подразделяется на:

- организацию и проведение культурно-досуговых мероприятий;

- организацию и проведение информационно-просветительских мероприятий.

3.3. Культурно-досуговые мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах:

- организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, выставок, ярмарок, карнавалов, народных гуляний, театрализованных представлений, научно-практических экспедиций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).

3.4. Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах:

- организация и проведение литературно-музыкальных гостиных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, образования, форумов, конференций, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, научно-практических экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

3.5. Перечень форм Мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей.

3.6. Потребителями Услуги по организации и проведению мероприятий могут быть юридические и физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к Услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

3.7. Предоставление Услуги осуществляется на безвозмездной основе.

3.8. Требование к процессу и (или) результату оказания Услуги:

- мероприятия могут проводиться как в стационарном режиме, так и в онлайн-режиме с использованием сети «Интернет»;

- дата и время начала должны быть объявлены не позднее 30 дней до начала Мероприятия;

- доступ в здание, где будет оказываться Услуга, должен быть открыт не позже чем за 30 минут до начала Мероприятия;

- Мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

- продолжительность мероприятия определяется их содержанием;

- перерыв между частями одного мероприятия должен быть не менее 10 минут;

- продолжительность мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать 2 часов;

- продолжительность мероприятия для детской аудитории без перерыва не должна превышать 30 минут;

- общая продолжительность одного мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 3 часов;

- объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников.

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

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление Услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию Организации или Организациям, расположенным вблизи места проведения Мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей Услуг и нарушения общественного порядка;

- противоречия содержания Мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности:

а) пропаганда порнографии, употребления табака, алкогольных напитков (пива), а также иных вредных привычек,

б) пропаганда насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлений экстремизма;

- в случаях наступления форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

3.10. Результатом оказания Услуги является участие потребителя в Мероприятии, посещение Мероприятия.

3.11. Организация, оказывающая Услугу, должна обеспечить:

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил;

- соблюдение требований пожарной безопасности;

- соблюдение требований антитеррористической безопасности;

- соблюдение общественного порядка;

- соблюдение безопасности труда.

**Раздел 4. Требования к уровню материально-технического и кадрового обеспечения оказания услуги**

4.1. Здание (помещения) для оказания Услуги должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

4.2. Здание (помещения) для оказания Услуги 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.

4.3. Здание (помещения) для оказания Услуги 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 нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

4.4. Здание (помещения) для оказания Услуги должно располагаться с учетом территориальной (в том числе – транспортной) доступности. Прилегающая к выходу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

4.5. Здание (помещения) для оказания Услуги должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

4.6. Помещения для оказания Услуги должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

4.7. Организация должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания Услуги в полном объеме.

Сотрудники организации (привлеченные специалисты) должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников образования, культуры, искусства и кинематографии.

4.8. В профессиональной деятельности сотрудники организации должны относиться к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

**Раздел 5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта оказания Услуги и учет мнения потребителей Услуги**

5.1. Контроль за соблюдением требований к Услуге должен быть внутренним и внешним.

5.2. Внутренний контроль качества услуги проводит организация, принимающая участие в конкурсе. Объектами контроля являются процедура управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

5.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводит:

- Комитет по культуре и спорту администрации Березовского района в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством Услуги;

- общественный совет при администрации Березовского районапо реализации государственной политики в социальной сфере на территории Березовского района.

5.4. Основой оценки качества оказания Услуги является уровень удовлетворенности потребителей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

Мнения потребителей Услуги об уровне качества и доступности Услуги могут определятся:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления Услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, а7нкетирование потребителей Услуги и анализ собранной информации;

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

5.5. Организация может организовать изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте, анализа книги предложений и т.п.) или привлекать специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

**Раздел 6. Нормативы финансирования Услуги**

6.1 Финансирование Услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

6.2. Затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги:

- на оплату труда персонала, занятого в предоставлении Услуги;

- на приобретение материальных запасов, движимого имущества (основных средств и нематериальных активов) и особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), потребляемого (используемого) в процессе оказания Услуги, или затраты на его аренду, фрахт и иное;

- иные затраты, связанные с оказанием Услуги.

6.3. Затраты на общехозяйственные нужды:

- на коммунальные услуги;

- на содержание недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе оказания Услуги) основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на содержание эксплуатируемого особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на приобретение услуг связи;

- на приобретение транспортных услуг;

- на оплату труда персонала, не занятого в предоставлении Услуги;

- на прочие общехозяйственные нужды.

**Раздел 7. Показатели качества и оценки результатов предоставления Услуги**

7.1. Результатом оказания Услуги является проведение Мероприятия.

7.2. Качественное оказание Услуги должно обеспечить условия для повышения культурного уровня населения, развития духовного и творческого потенциала потребителей, воспитания подрастающего поколения.

7.3. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

7.4. Основные показатели оценки качества Услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Основные показатели оценки качества оказания Услуги | Значение показателя, единица измерения |
| 1 | Количество жалоб от потребителей на качество проведенного мероприятия | Не более 1 в полугодие |
| 2 | Уровень обеспеченности необходимым техническим оборудованием (звук, свет) | Не менее 90 % |
| 3 | Количество специалистов с высшим и средним специальным образованием | Не менее 60 % от общего числа специалистов |
| 4 | Количество посетителей мероприятий | От 1 до 5 % от количества жителей населенного пункта |
| 5 | Доля посетителей льготных категорий граждан в общем количестве посетителей мероприятий |  |
| 6 | Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных | Высчитывается по формуле:  М9удовл.)/М(опрош.)х100, где:  М(удов.) – количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных Услуг,  М(опрош.) – общее количество опрошенных потребителей Услуг. |

Раздел 8. Показатели объема предоставления Услуги

8.1. Показателями объема (качества) предоставления услуги являются:

- количество участников Мероприятий (человек);

- количество проведенного времени (час).

Стандарт услуги

«Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)»

**Раздел 1. Общие положения**

* 1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) (далее – Услуга), предоставляемой негосударственным организациям (коммерческим, некоммерческим), в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям (далее – Организации) субсидии на реализацию отдельных мероприятий муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в Березовском районе на 2014 – 2018 годы» (далее – Порядок), а также основные положения, определяющие требования к качеству ее предоставления.
  2. Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению Организациями, предоставляющими Услугу по показу спектаклей, театральных постановок и носит рекомендательный характер.
  3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания Услуги:

Федеральный закон от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в российской Федерации»;

Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент безопасности зданий»;

Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года № 390 «О противопожарном режиме»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25 марта 1999 года № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 года № 1063-р «О социальных нормативах и нормах».

**Раздел 2. Термины к порядку и условиям оказания услуг**

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТам: услуги населению; термины; системы менеджмента качества; основные положения и словарь; услуги населению; номенклатура показателей, а также следующие термины с соответствующими определениями:

* 1. Показ спектакля, театральных постановок – публичное исполнение и (или) показ спектакля (театральной постановки) зрителям в соответствии со сценарием (спектакль, театральная постановка и другое) с помощью различных форм сценического искусства.
  2. Услуга по показу спектаклей, театральных постановок – результат непосредственного взаимодействия исполнителя со зрителями – потребителями услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве.
  3. Услуга, оказываемая Организациями, предоставляется по следующим направлениям:

– на стационаре;

– на гастролях.

* 1. Результат Услуги – результат деятельности Организаций, удовлетворяющих соответствующую потребность получателя муниципальной Услуги.
  2. Процесс предоставления Услуги – совокупность действий, выполняемых Организациями при непосредственном контакте с потребителем Услуги при реализации результата Услуги с помощью различных форм сценического искусства.
  3. Показатель качества Услуги – количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств Услуги, определяющих ее способность удовлетворить культурные потребности получателя.
  4. Контроль качества Услуги – деятельность по определению значений показателей качества (процесса предоставления Услуги).
  5. Оценка качества Услуги (процесса предоставления Услуги) – количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества Услуги (процесса предоставления Услуги) установленным требованиям.
  6. Потребителями Услуги являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.
  7. Исполнитель – Организации, предоставляющие Услуги.
  8. Организации в сфере культуры – театры, театральные Организации и театральные коллективы.
  9. Место предоставления Услуги – местом предоставления Услуги являются помещения, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в том числе, временно) для предоставления Услуги.

**Раздел 3. Характеристика Услуги**

3.1. Услуга предусматривает:

- подготовку к показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок);

- проведение показа (организации показа) спектаклей (театральных постановок);

- 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 спектаклей, театральных постановок и их уборка по окончанию спектаклей, театральных постановок, 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 являются:

- удовлетворение духовных потребностей населения в сценическом искусстве;

- формирование духовной культуры населения;

- развитие театра, исполнительских жанров как видов искусства и социальных институтов;

- пропаганда 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 России к культурным ценностям;

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

3.3. Содержание Услуги:

Для Услуги «Услуга по показу спектаклей, театральных постановок и мероприятий, выполняемая при осуществлении драматического искусства на русском языке, театрального обслуживания населения»:

- Показ спектаклей, театральных постановок 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 драматического искусства на хантыйском или мансийском, русском языках или на двух языках, театрального обслуживания»:

- Показ спектаклей, театральных постановок на стационаре, на гастролях (выездах) на хантыйском или мансийском, русском языках или на двух языках:

а) с использованием системы синхронного перевода, обеспечением профессионального сопровождения на русском языке;

б) с заказом и использованием пьес классической и современной национальной хантыйской или мансийской драматургии, не имеющей аналогов для заимствования и дублирования репертуара ввиду отсутствия других национальных драматических театров.

Для Услуги «Услуга по показу спектаклей, театральных постановок и мероприятий, выполняемая при осуществлении кукольного искусства, театрального обслуживания населения»:

- Показ спектаклей, театральных постановок 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 предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

Предоставление Услуги может осуществляется как на бесплатной, так и на платной основе. В случае оказания Услуги на платной основе, Услуга предоставляется на основании приобретенного зрителем билета, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву. Предельные цены на оплату Услуги определяются самостоятельно Организацией.

Предоставление Услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, специальных нормативных правовых актов и стандартов. Социально незащищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам Организация может оказывать услуги на безвозмездной основе.

3.5. Основанием для оказания Услуги потребителю является: приобретенный входной билет (абонемент); документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения Организации – 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 Организация закрыта для посещения.

3.7. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в Организации (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 Организации 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 регламентирующих документах Организации.

3.9. Перечень направлений по организации деятельности может быть расширен Организацией в зависимости от специфики обслуживаемого контингента группы Услуг, вида Организации.

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

- дата и время начала должны быть объявлены не позднее 30 дней до показа спектаклей, театральных постановок. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа спектаклей, театральных постановок;

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

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

- время антракта между действиями (частями) одного спектакля (театральной постановки) должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими Услугами;

- продолжительность действия без антракта спектаклей (театральных постановок) для взрослой аудитории не должна превышать 1 часа 30 минут;

- продолжительность действия без антракта спектаклей (театральных постановок) для детей не должна превышать 30 минут;

- продолжительность одноактного спектакля (театральной постановки) не должна быть менее 50 минут. В случае если спектакль (театральная постановка) длится более 50 минут в составе представления должно быть показано два и более одноактных спектакля.

Продолжительность спектакля (театральной постановки) от 1 до 2 часов.

Спектакль (театральная постановка) 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) Организация предоставляет сопутствующие Услуги в течение 30 минут;

- вечерние спектакли (театральные постановки) 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 6 лет без сопровождения взрослых к посещению не допускаются.

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

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

3.15. Организация, оказывающая Услугу, должна обеспечить:

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

3.16. Требования к режиму работы Организации.

Режим работы Организации должен соответствовать следующим требованиям:

- показ спектаклей (театральных постановок) для детей – в дневное время, для взрослого населения – с 17.00 до 22.00 часов.

**Раздел 4. Требования к уровню информационногообеспечения потребителей общественно полезной 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 Организации, предоставляющей Услугу;

- о дате, времени начала мероприятия;

- телефон для справок.

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) Организации, на вывеске у входа в здание (помещение) Организации:

- полное наименование Организации, почтовый и электронный адреса;

- режим работы Организации;

- фамилия, имя, отчество руководителя Организации, его заместителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона);

- стандарт оказания Услуг;

- перечень оказываемых Организацией 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 Организации;

- контактная информация;

- режим работы Организации;

- о проводимых мероприятиях.

4.4.4. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах Организации. 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 Организации двумя способами:

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

4.4.6. При личном посещении Организации:

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

**Раздел 5. Требования к уровню материально-техническогои кадрового обеспечения оказания услуги**

5.1. Здание (помещение) для оказания Услуги должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

5.2. Здание (помещение) для оказания Услуги должно быть оборудовано:

- системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности;

- первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Организации.

5.3. Здание (помещение) для оказания услуги 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 нормативно-технической документацией (ГОСТ, СанПиН, СНиП, Нормы).

5.4. Помещения для оказания Услуги должны быть обеспечены необходимой для оказания Услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды Организации.

5.5. Площадь помещения рассчитывается исходя из функционального назначения и масштабов деятельности Организации с учетом требований действующих строительных норм и правил.

5.6. Здание (помещение) 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.

5.7. Организация должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания Услуги в полном объёме.

Специалисты, задействованные при оказании Услуги, должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для оказания услуги.

**Раздел 6. Осуществление контроля за соблюдениемстандарта оказания услуги и учет мнения потребителей услуги**

6.1. Контроль за соблюдением требований к Услуге должен быть внутренним и внешним.

6.2. Внутренний контроль качества Услуги проводит Организация. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

6.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- Комитет по культуре и спорту администрации Березовского района в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством Услуги;

- общественный совет при администрации Березовского района по реализации государственной политики в социальной сфере на территории Березовского района в пределах своей компетенции.

6.4. Основой оценки качества оказания Услуги является уровень удовлетворенности потребителей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

Мнения потребителей Услуги об уровне качества и доступности Услуги могут определяться:

- 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.

6.5. Организация может организовать изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте, анализа книги предложений и т.п.) или привлекать специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

**Раздел 7. Нормативы финансирования услуги**

7.1. Финансирование услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

7.2. Затраты, непосредственно связанные с оказанием услуги:

- на оплату труда персонала, занятого в предоставлении услуги;

- на приобретение материальных запасов, движимого имущества (основных средств и нематериальных активов) и особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), потребляемого (используемого) в процессе оказания услуги, или затраты на его аренду, фрахт и иное;

- иные затраты, связанные с оказанием услуги.

7.3. Затраты на общехозяйственные нужды:

- на коммунальные услуги;

- на содержание недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе оказания услуги (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на содержание эксплуатируемого особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на приобретение услуг связи;

- на приобретение транспортных услуг;

- на оплату труда персонала, не занятого в предоставлении услуги;

- на прочие общехозяйственные нужды.

**Раздел 8. Показатели качества и оценки результатов предоставления услуги**

8.1. Показателем качества оказания Услуги являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле:

(Zr / S) / М x 100, где М - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей; S – количество спектаклей;

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

(Сг / Соб) (отч.) х 100 - (Сг / Соб) (предш.) х 100, где

Сг-количество спектаклей на гастролях; Соб. - общее количество спектаклей;

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

(Св / Соб) (отч.) х 100 - (Св / Соб) (предш.) х 100, где

Св-количество спектаклей на выездах; Соб. - общее количество спектаклей;

4) Темп роста количества зрителей на спектаклях (театральных постановках) (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле:

(КЗ(отч.)/КЗ(предш.))x100-100, где:

КЗ(отч.) - количество зрителей в отчётном году;

КЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчётному году;

5) Доля потребителей, удовлетворённых качеством услуги, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: М(удов.)/М(опрош.) х100, где:

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворённых качеством оказанных услуг;

М (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей услуг.

**Раздел 9. Показатели объема предоставления услуги**

9.1. Показателями объема (качества) предоставления услуги являются:

1) количество участников мероприятий (человек);

2) количество проведенных мероприятий (единиц);

3) количество проведенного времени (час).

Стандарт услуги

«Показ (организация показа) концертов и концертных программ»

**Раздел 1. Общие положения**

1.1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по показу (организации показа) концертов и концертных программ (далее – Услуга), предоставляемой социально ориентированным некоммерческим организациям оказываемых общественно полезные услуги в сфере культуры (далее – Организация) субсидии на реализацию отдельных мероприятий муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в Березовском районе на 2014 – 2018 годы» (далее – порядок), а также основные положения, определяющие требования к качеству ее предоставления.

1.2. Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению Организациями, предоставляющими Услугу по показу концертов и иных концертных программ, носит рекомендательный характер.

1.3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания Услуги:

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D55920FDCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 09 октября 1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD65125FECE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 07 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D65124FACE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 24 ноября 1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD5512FFFCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 24 июля 1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55AAD85726F4CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 30 декабря 2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD95025F5CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 22 июля 2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D65223FBCE2BD22A8ABDCEU4l6G) Российской Федерации от 21 декабря 1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D25724F9CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 30 марта 1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D65627FCCE2BD22A8ABDCEU4l6G) Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E50AED25225F69321DA7386BFUCl9G) Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- [Распоряжение](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D45920F5CE2BD22A8ABDCEU4l6G) Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах».

**Раздел 2. Термины к порядку и условиям оказания услуг**

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТам: услуги населению; термины и определения; системы менеджмента качества; основные положения и словарь; услуги населению; номенклатура показателей, а также следующие термины с соответствующими определениями:

2.1. Показ концерта, концертных программ: публичное исполнение и (или) показ концерта (концертных программ) зрителям в соответствии со сценарием (концерта, концертной программы и другое) с помощью различных форм сценического искусства.

2.2. Услуга по показу концертов, концертных программ: результат непосредственного взаимодействия исполнителя со зрителями – потребителем Услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве.

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

- на стационаре;

- на гастролях.

2.4. Результат Услуги – результат деятельности Организаций, удовлетворяющих соответствующую потребность получателя государственной Услуги.

2.5. Процесс предоставления Услуги – совокупность действий, выполняемых Организациями 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 юридические и физические лица (Услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

2.10. Исполнитель: Организации, предоставляющие Услуги.

2.11. Организации в сфере культуры: концертные организации и музыкальные коллективы.

2.12. Место предоставления Услуги: помещения, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления Услуги.

**Раздел 3. Характеристика услуги**

3.1. Услуга предусматривает:

- подготовку по показу (организации показа) концертов и концертных программ;

- проведение по показу (организации показа) концертов и концертных программ;

- обеспечение условий подготовки Услуги внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям концертов, 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 концертов и концертных программ являются:

- формирование духовной культуры населения;

- пропаганда лучших образцов отечественной и национальной культуры, исполнительской культуры русского и зарубежного искусства;

- сохранение и развитие отечественных и национальных культурных ценностей, приобщение к ним зрительской аудитории;

- создание условий для свободного доступа граждан России к культурным ценностям;

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

3.3. Содержание Услуги:

1) концерт оркестра на стационаре;

2) концерт оркестра на выезде;

3) концерт оркестра на гастролях;

4) сборный концерт на стационаре;

5) сборный концерт на выезде;

6) сборный концерт на гастролях;

7) концерт хора на стационаре;

8) концерт хора на выезде;

9) концерт хора на гастролях;

10) сольный концерт на стационаре;

11) сольный концерт на выезде;

12) сольный концерт на гастролях;

13) концерт танцевально-хореографического коллектива на стационаре;

14) концерт танцевально-хореографического коллектива на выезде;

15) концерт танцевально-хореографического коллектива на гастролях.

Для Услуги «Услуга по показу концертов, концертных программ и мероприятий, выполняемая при осуществлении филармонической деятельности и концертного обслуживания населения»:

- Показ концертов и концертных программ, предоставление сопутствующих этому услуг в области филармонической (концертной, эстрадной) деятельности на стационаре, на гастролях (выездах).

Для Услуги «Услуга по показу концертов, концертных программ и мероприятий, выполняемая на 2-х языках (хантыйском или мансийском языках и русском) национальные песни и танцы»:

- Показ концертов, концертных программ на хантыйском или мансийском языках и русском или на 2-х языках.

3.4. Потребителями Услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (Услуга предоставляется 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 организацией.

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 Организация 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 Организации – 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 Организация закрыта для посещения.

3.7. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

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

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

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Организации 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 уставе исполнителя и регламенте предоставления Услуги.

3.9. Перечень направлений по организации деятельности Организации может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы Услуг, вида организации.

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

- дата и время начала концерта должны быть объявлены не позднее 30 дней до показа концерта, концертной программы. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа концерта, концертной программы;

- концерт, концертная программа должен начинаться не позднее 5 минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта, концертной программы должно быть сделано соответствующее объявление;

- продолжительность концерта, концертной программы определяется авторским замыслом создателей;

- перерыв между отделениями одного концерта, концертной программы должен быть не менее 10 минут;

- продолжительность концерта, концертной программы без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать 2 часов;

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

- общая продолжительность одного концерта не должна быть менее 1 часа и не более 2 часов;

- вечерние мероприятие 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 концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребёнка.

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

3.13. Объявленный в программе концерт (концертная программа) должен быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

3.14. Результатом оказания Услуги является показ концерта (концертной программы).

3.15. Организация, оказывающая Услугу, должна обеспечить:

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

3.16. Требования к режиму работы Организации.

Режим работы Организации должен соответствовать следующим требованиям:

- показ концертных коллективов, исполнителей, солистов для детей – в дневное время, для взрослого населения – с 17.00 до 22.00 часов.

3.17. Объявленный в программе концерт должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

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

**Раздел 4. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной 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 Организации, предоставляющей Услугу;

- о дате, времени начала мероприятия;

- телефон для справок.

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)Организации (учреждения, где оказывает Услугу Организация), на вывеске у входа в здание (помещение) Организации (учреждения, где оказывает Услугу Организация):

- полное наименование Организации, почтовый и электронный адреса;

- режим работы Организации;

- фамилия, имя, отчество руководителя Организации, его заместителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона);

- стандарт оказания Услуг;

- перечень оказываемых Организацией 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 Организации;

- контактная информация;

- режим работы Организации;

- о проводимых мероприятиях.

4.4.4. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах Организации. 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 Организации:

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

4.4.6. При личном посещении Организации:

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

**Раздел 5. Требования к уровню материально-техническогои кадрового обеспечения оказания услуги**

5.1. Здание (помещение), где оказывается Услуга, должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

5.2. Здание (помещение), где оказывается Услуга, должно быть оборудовано:

- системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности;

- первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Организации (учреждения, где оказывает Услугу Организация).

5.3. Здание (помещение), где оказывается Услуга, 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 нормативно-технической документацией (ГОСТ, СанПиН, СНиП, Нормы).

5.4. Организация должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания Услуги в полном объеме.

5.5. Сотрудники Организации (привлечённые специалисты) 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.

5.6. В профессиональной деятельности сотрудники Организации (привлеченные специалисты) должны относиться к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

**Раздел 6. Осуществление контроля за соблюдениемстандарта оказания услугии учет мнения потребителей услуги**

6.1. Контроль за соблюдением требований к Услуге должен быть внутренним и внешним.

6.2. Внутренний контроль качества услуги проводит Организация. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

6.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- Комитет по культуре и спорту администрации Березовского района в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством Услуги;

- общественный совет при администрации Березовского района по реализации государственной политики в социальной сфере на территории Березовского района в пределах своей компетенции.

6.4. Основой оценки качества оказания Услуги является уровень удовлетворенности потребителей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

Мнения потребителей Услуги об уровне качества и доступности Услуги могут определяться:

- 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.

6.5. Организация может организовать изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте, анализа книги предложений и т.п.) или привлекать специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

**Раздел 7. Нормативы финансирования услуги**

7.1. Финансирование услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

7.2. Затраты, непосредственно связанные с оказанием услуги:

- на оплату труда персонала, занятого в предоставлении услуги;

- на приобретение материальных запасов, движимого имущества (основных средств и нематериальных активов) и особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), потребляемого (используемого) в процессе оказания услуги, или затраты на его аренду, фрахт и иное;

- иные затраты, связанные с оказанием услуги.

7.3. Затраты на общехозяйственные нужды:

- на коммунальные услуги;

- на содержание недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе оказания услуги (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на содержание эксплуатируемого особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на приобретение услуг связи;

- на приобретение транспортных услуг;

- на оплату труда персонала, не занятого в предоставлении услуги;

- на прочие общехозяйственные нужды.

**Раздел 8. Показатели качества и оценки результатов предоставления услуги**

8.1. Показателем качества оказания Услуги являются:

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

(Zr / S) / М x 100, где

М – 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.) x 100 – (Кг / Коб.) (предш.) x 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.) x 100 – (Кв / Коб.) (предш.) x 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.)) x 100 – 100, где:

КЗ (отч.) – количество зрителей в отчётном году;

КЗ (предш.) – количество зрителей в предшествующем отчётному году;

5) доля потребителей, удовлетворённых качеством Услуги, от числа опрошенных высчитывается по формуле:

М (удов.) / М (опрош.) x 100, где:

М (удов.) – количество опрошенных, удовлетворённых качеством оказанных услуг;

М (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей Услуг.

**Раздел 9. Показатели объема предоставления услуги**

9.1. Показателями объема (качества) предоставления услуги являются:

1) количество участников мероприятий (человек);

2) количество проведенных мероприятий (единиц);

3) количество проведенного времени (час).

Стандарт услуги

«Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие

у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности»

**Раздел 1. Общие положения**

1.1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие предоставление услуги по организации и проведению олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности (далее – Услуга), предоставляемой социально ориентированным некоммерческим организациям оказываемых общественно полезные услуги в сфере культуры (далее – Организация) субсидии на реализацию отдельных мероприятий муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в Березовском районе на 2014 – 2018 годы» (далее – порядок), а также основные положения, определяющие требования к качеству её предоставления.

1.2. Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению Организациями, предоставляющими Услугу по организации и проведению конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей (далее – Мероприятие) и носит рекомендательный характер.

1.3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания Услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24 июля 1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30 декабря 2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

- Федеральный закон от 22 июля 2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 30 марта 1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12 августа 2010 года № 623 «Об утверждении технического регламента о безопасности объектов внутреннего водного транспорта»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 № 395 (ред. от 27.09.2016) «Об утверждении Положения о Министерстве транспорта Российской Федерации».

**Раздел 2. Термины к порядку и условиямоказания Услуги**

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТам: услуги населению; термины; системы менеджмента качества; основные положения и словарь; услуги населению; номенклатура показателей, а также следующие термины с соответствующими определениями:

2.1. Услуга предоставляется в целях выявления и поддержки лиц, проявивших выдающиеся способности в сфере культуры и искусств. Услуга направлена на выявление и развитие у обучающихся творческих способностей, способностей к творческой деятельности, на пропаганду научных знаний, творческих достижений, культурно – антропологических исследований механизмов межэтнического взаимодействия культурного наследия. Обучающиеся принимают участие в конкурсах на добровольной основе.

2.2. Услуга предоставляется в специально определённых для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия фрахта теплохода).

2.3. Услуга: по организации обучающихся в организациях дополнительного образования и профессиональных образовательных организациях, расположенных на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

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

2.5. Исполнитель: Организации, предоставляющие Услуги.

**Раздел 3. Характеристика Услуги**

3.1. Услуга предусматривает:

- подготовку Мероприятий;

- проведение Мероприятий;

- обеспечение условий подготовки Услуги внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям Мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);

- обеспечение условий проведения Услуги вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончанию мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

3.2. Услуга предоставляется в соответствии с техническим заданием, разработанным Комитетом по культуре и спорту администрации Березовского района. Техническое задание содержит цели и задачи Мероприятия, сроки проведения Мероприятия, категорию участников, номинации, возраст участников, требования к помещениям, в которых проводится Мероприятие, условия участия, требования, обеспечивающие безопасность организаторов и обучающихся и другое.

3.3. Услуга по организации и проведению Мероприятий подразделяется на:

- организацию и проведение Мероприятий;

- организацию и проведение информационно-просветительских мероприятий.

3.4. Мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение вечеров, праздников, игровых программ, обрядов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, конкурсов, выставок, ярмарок, народных гуляний, научно-практических экспедиций, конференций, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).

3.5. Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах:

- организация и проведение литературно-музыкальных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, круглых столов, семинаров, лекционных мероприятий, презентаций, научно-практических экспедиций.

3.6. Организация, оказывающая Услугу, должна 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.

**Раздел 4. Требования к уровню материально-техническогои кадрового обеспечения оказания услуги**

4.1. Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

4.2. Здание (помещение) для оказания Услуги 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.

4.3. Здание (помещение) для оказания Услуги должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запылённости, загрязнённости, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТ, СанПиН, СНиП, Нормы).

4.4. Помещения для оказания Услуги должны располагаться с учётом 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.

4.5. Помещения для оказания Услуги должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов и оснащены соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

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

4.7. Тип судна (арендуемого) для оказания Услуги должен быть:

4.7.1. Винтовой теплоход предназначен для перевозки грузов и пассажиров в период летней навигации, а также весной:

- Длина, м. - не менее 65;

- Ширина, м. - не менее 11;

- Высота надводного борта, м - не менее- 1,45;

- Водоизмещение, т. - не менее 720;

- Грузоподъемность, т. - не менее 25;

- Осадка, м. - не менее 2;

- Скорость, км/ч. - не менее 22;

- Мощность двигателей, э.л.с. - не менее 2x400;

- Пассажировместимость, т. - не менее 115 человек включая экипаж.

Также судно, должно быть оборудовано кают-компаниями, местом для хранения приготовления, принятия пищи.

4.8. Организация должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объёме.

Сотрудники Организации (привлечённые специалисты) должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников образования, культуры, искусства и кинематографии.

4.9. В профессиональной деятельности сотрудники Организации должны относиться к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

**Раздел 5. Нормативы финансирования услуги**

5.1. Финансирование Услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

5.2. Затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги:

- на оплату труда персонала, занятого в предоставлении Услуги;

- на приобретение материальных запасов, движимого имущества (основных средств и нематериальных активов) и особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), потребляемого (используемого) в процессе оказания Услуги, или затраты на его аренду, фрахт и иное;

- иные затраты, связанные с оказанием Услуги.

5.3. Затраты на общехозяйственные нужды:

- на коммунальные услуги;

- на содержание недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе оказания Услуги (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на содержание эксплуатируемого особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на приобретение услуг связи;

- на приобретение транспортных услуг;

- на оплату труда персонала, не занятого в предоставлении услуги;

- на прочие общехозяйственные нужды.

**Раздел 6. Осуществление контроля за предоставлением Услуги**

6.1. Контроль за соблюдением требований к Услуге должен быть внутренним и внешним.

6.2. Внутренний контроль качества Услуги проводит Организация принимающая участие в конкурсе. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

6.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- Комитет по культуре и спорту администрации Березовского района в пределах своей компетенции, путём анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и её соответствия данному стандарту, а также путём определения степени удовлетворённости потребителей качеством Услуги;

- общественный совет при администрации Березовского района по реализации государственной политики в социальной сфере на территории Березовского района в пределах своей компетенции.

6.4. Основой оценки качества оказания Услуги является уровень удовлетворённости потребителей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворённости определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

Мнения потребителей Услуги об уровне качества и доступности Услуги могут определяться:

- 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.

6.5. Организация может организовать изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте, анализа книги предложений и т.п.) или привлекать специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

**Раздел 7. Показатели объема предоставления Услуги**

7.1. Показателями объема (качества) предоставления Услуги являются:

1) количество участников мероприятий (человек);

2) количество проведенных мероприятий (единиц);

3) количество проведенного времени (час).

Стандарт услуги

«Создание спектаклей»

**Раздел 1. Общие положения**

1.1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по созданию спектаклей (далее – Услуга), предоставляемой социально ориентированным некоммерческим организациям оказываемых общественно полезные услуги в сфере культуры (далее – Организация) субсидии на реализацию отдельных мероприятий муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в Березовском районе на 2014 – 2018 годы» (далее – порядок), а также основные положения, определяющие требования к качеству её предоставления.

1.2. Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению Организациям, предоставляющими Услугу по созданию спектаклей носит рекомендательный характер.

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

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D55920FDCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 09 октября 1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD65125FECE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 07 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D65124FACE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 24 ноября 1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD5512FFFCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 24 июля 1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55AAD85726F4CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 30 декабря 2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD95025F5CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 22 июля 2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D65223FBCE2BD22A8ABDCEU4l6G) Российской Федерации от 21 декабря 1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D25724F9CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 30 марта 1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D65627FCCE2BD22A8ABDCEU4l6G) Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E50AED25823F69321DA7386BFUCl9G) Правительства Российской Федерации от 25 марта 1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E50AED25225F69321DA7386BFUCl9G) Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- [Распоряжение](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D45920F5CE2BD22A8ABDCEU4l6G) Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах».

**Раздел 2. Термины к порядку и условиямоказания Услуг**

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТам: услуги населению; термины; системы менеджмента качества; основные положения и словарь; услуги населению; номенклатура показателей, а также следующие термины с соответствующими определениями:

2.1. Создание спектакля, в соответствии со сценарием с помощью различных форм сценического искусства.

2.2. Услуга по созданию спектаклей результат собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве.

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

- на стационаре.

2.4. Результат Услуги – результат деятельности Организаций, удовлетворяющих соответствующую потребность получателя государственной Услуги.

2.5. Процесс предоставления Услуги – совокупность действий, выполняемых Организациями 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 юридические и физические лица (Услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

2.10. Исполнитель: Организации, предоставляющие Услуги.

2.11. Организации, предоставляющие услуги: театры, театральные Организации и театральные коллективы.

2.12. Местом предоставления Услуги являются помещения, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления Услуги.

**Раздел 3. Характеристика Услуги**

3.1. Услуга предусматривает:

- подготовку по созданию спектаклей;

- проведение по созданию спектаклей;

- 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. Цели оказания Услуги:

- удовлетворение духовных потребностей населения в сценическом искусстве;

- формирование духовной культуры населения;

- развитие театра, исполнительских жанров как видов искусства и социальных институтов;

- пропаганда 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 России к культурным ценностям;

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

3.3. Содержание Услуги определяется жанром и формой спектаклей:

3.3.1. Музыкальная комедия:

- спектакль большой формы, создаваемый на основе многофигурной пьесы. Как правило, состоит из двух и более актов, требует значительного объема художественного оформления и показывается на основной сценической площадке театра;

- спектакль малой формы, создаваемый на основе пьесы с небольшим числом действующих лиц. Как правило, показывается на дополнительной (камерной) площадке театра и не требует значительного объема художественного оформления.

3.3.2. Драма:

- спектакль большой формы, создаваемый на основе многофигурной пьесы. Как правило, состоит из двух и более актов, требует значительного объема художественного оформления и показывается на основной сценической площадке театра;

- спектакль малой формы, создаваемый на основе пьесы с небольшим числом действующих лиц. Как правило, показывается на дополнительной (камерной) площадке театра и не требует значительного объема художественного оформления.

3.4. Потребителями Услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (Услуга предоставляется 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 организацией.

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 Организация может оказывать услуги на безвозмездной основе.

3.5. Выполнение Услуги включает в себя:

- заключение договора с автором (авторами) результата интеллектуальной деятельности на передачу прав на использование произведений литературы и искусства;

- привлечение и оплату труда художественного, артистического, технического персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;

- привлечение художественного, артистического, технического и иного приглашенного персонала;

- организацию и проведение репетиционного процесса;

- изготовление сценических постановочных средств, приобретение специального оборудования, расходных материалов и инвентаря;

- проведение текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;

- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения Услуги, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения государственных работ.

3.6. Основанием для оказания Услуги потребителю является: приобретённый входной билет (абонемент); документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения Организации – для физических лиц; договор – для юридических лиц.

3.7. 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 Организация закрыта для посещения.

3.8. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в Организации(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 Организации и оказания Услуги.

3.9. Ограничения доступа к Услугам и основания для отказа в предоставлении Услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения Услуги, отражаются в регламентирующих документах Организации.

3.10. Перечень направлений по организации деятельности может быть расширен Организацией в зависимости от специфики обслуживаемого контингента группы Услуг, вида Организации.

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

- дата и время начала должны быть объявлены не позднее 30 дней до показа спектаклей. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа спектаклей;

- спектакль должен начинаться не позднее 5 минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление;

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

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

- продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать 1 часа 30 минут;

- продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать 30 минут;

- продолжительность одноактного спектакля не должна быть менее 50 минут. В случае если спектакль длится более 50 минут в составе представления должно быть показано два и более одноактных спектакля.

Продолжительность спектакля от 1 до 2 часов.

Спектакль 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 Организация предоставляет сопутствующие Услуги в течение 30 минут;

- вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта.

3.12. 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.

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

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

3.15. Результатом выполнения Услуги является созданный спектакль, готовый к показу в одной из форм, указанных в статье 3.3. настоящего стандарта.

3.16. Организация, оказывающая Услугу, должна обеспечить:

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

3.17. Требования к режиму работы Организации (соответственно, учреждения, где Организация оказывает Услугу).

Режим работы Организации (учреждения, где Организация оказывает Услугу) должен соответствовать следующим требованиям:

- показ спектаклей для детей – в дневное время, для взрослого населения – с 17.00 до 22.00 часов.

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

**Раздел 4. Требования к уровню информационногообеспечения потребителей Услуги**

4.1. Организация обязана своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой Услуге.

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

- наименование Организации, предоставляющей Услугу;

- о дате, времени начала мероприятия;

- телефон для справок.

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) Организации (учреждения, где Организация предоставляет Услугу), на вывеске у входа в здание (помещение) Организации (учреждения, где Организация предоставляет Услугу):

- полное наименование Организации, почтовый и электронный адреса;

- режим работы Организации;

- фамилия, имя, отчество руководителя Организации, его заместителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона);

- стандарт оказания Услуг;

- перечень оказываемых Организацией 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 Организации;

- контактная информация;

- режим работы Организации;

- о проводимых мероприятиях.

4.4.4. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах Организации. 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 Организации двумя способами:

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

4.4.6. При личном посещении Организации:

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

**Раздел 5. Требования к уровню материально-технического и кадрового обеспечения оказания Услуги**

5.1. Здание (помещение) для оказания Услуги должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

5.2. Здание (помещение) для оказания Услуги должно быть оборудовано:

- системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности;

- первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Организации (учреждения, где Организация предоставляет Услугу).

5.3. Здание (помещение) для оказания Услуги должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТ, СанПиН, СНиП, Нормы).

5.4. Помещение для оказания Услуги должны быть обеспечены необходимой для оказания Услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды Организации.

5.5. Площадь помещения рассчитывается исходя из функционального назначения и масштабов деятельности Организации с учетом требований действующих строительных норм и правил.

5.6. Здание (помещение) 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.

5.7. Организация должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания Услуги в полном объёме.

Специалисты, задействованные при оказании Услуги, должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для оказания Услуги.

**Раздел 6. Осуществление контроля за соблюдениемстандарта оказания Услуги и учет мнения потребителей Услуги**

6.1. Контроль за соблюдением требований к Услуге должен быть внутренним и внешним.

6.2. Внутренний контроль качества Услуги проводит Организация. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

6.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- Комитет по культуре и спорту администрации Березовского района в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством Услуги;

- общественный совет при администрации Березовского района по реализации государственной политики в социальной сфере на территории Березовского района в пределах своей компетенции.

6.4. Основой оценки качества оказания Услуги является уровень удовлетворенности потребителей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) о качестве и доступности предоставленной Услуги.

Мнения потребителей Услуги об уровне качества и доступности Услуги могут определяться:

- 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.

6.5. Организация может организовать изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте, анализа книги предложений и т.п.) или привлекать специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

**Раздел 7. Нормативы финансирования Услуги**

7.1. Финансирование Услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

7.2. Затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги:

- на оплату труда персонала, занятого в предоставлении Услуги;

- на приобретение материальных запасов, движимого имущества (основных средств и нематериальных активов) и особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), потребляемого (используемого) в процессе оказания услуги, или затраты на его аренду, фрахт и иное;

- иные затраты, связанные с оказанием Услуги.

7.3. Затраты на общехозяйственные нужды:

- на коммунальные услуги;

- на содержание недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе оказания услуги (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на содержание эксплуатируемого особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на приобретение услуг связи;

- на приобретение транспортных услуг;

- на оплату труда персонала, не занятого в предоставлении Услуги;

- на прочие общехозяйственные нужды.

**Раздел 8. Показатели качества и оценки результатов предоставления Услуги**

8.1. Показателем качества оказания Услуги являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле:

(Zr / S) / М x 100, где:

М - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей; S – количество спектаклей;

2) Темп роста количества спектаклей, показанных на гастролях, от общего количества спектаклей по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

(Сг / Соб) (отч.) х 100 - (Сг / Соб) (предш.) х 100, где:

Сг-количество спектаклей на гастролях; Соб. - общее количество спектаклей;

3) Темп роста количества спектаклей, показанных на выездах, от общего количества спектаклей по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

(Св / Соб) (отч.) х 100 - (Св / Соб) (предш.) х 100, где:

Св-количество спектаклей на выездах; Соб. - общее количество спектаклей;

4) Темп роста количества зрителей на спектаклях (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле:

(КЗ(отч.)/КЗ(предш.))x100-100, где:

КЗ(отч.) - количество зрителей в отчётном году;

КЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчётному году;

5) Доля потребителей, удовлетворённых качеством услуги, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: М(удов.)/М(опрош.) х100, где:

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворённых качеством оказанных услуг;

М (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей услуг.

**Раздел 9. Показатели объема предоставления Услуги**

9.1. Показателями объема (качества) предоставления Услуги являются:

1) количество участников мероприятий (человек);

2) количество проведенных мероприятий (единиц);

3) количество проведенного времени (час).