

**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) 2-15-49Факс: (34674) 2-19-70Специалисты: (34674) 2-15-52, 2-11-08, 2-10-38Экономисты: (34674) 2-20-64Главный бухгалтер: 2-31-74E-mail: komkul@berezovo.ru |

ПРИКАЗ

25.08.2017 № 67-од

О внесении изменений в приказ комитета по культуре и спорту администрации Березовского района от 15.06.17 г. № 52-од «Об утверждении стандарта общественно полезной услуги, предоставляемой негосударственными организациями (коммерческими, некоммерческими), в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями в Березовском районе»

 **Во исполнение приказа комитета по культуре и спорту от 13.06.17 г. № 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», на основании приказа комитета по культуре и спорту администрации Березовского района от 25.08.17 г. № 66-од «О внесении изменений в приказ комитета по культуре и спорту администрации Березовского района от 15.06.17 г. № 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. Внести в приказ комитета по культуре и спорту администрации Березовского района от 15.06.17 г. № 52-од «Об утверждении стандарта общественно полезной услуги, предоставляемой негосударственными организациями (коммерческими, некоммерческими), в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями в Березовском районе» следующие изменения:
	1. В наименовании приказа фразу «стандарта общественно полезной услуги, предъявляемой» заменить на «стандартов общественно полезных услуг, предъявляемых»;
	2. Приложение 1 приказа изложить в новой редакции, согласно приложению 1 к настоящему приказу.
2. Отделу по вопросам культурной политики (Н.Б. Симонова) разместить настоящий приказ на официальном сайте администрации Березовского района во вкладке «Культура».
3. Контроль за выполнением настоящего приказа комитета оставляю за собой.

Председатель комитета Т.Л. Хазиахметова

Приложение 1 к приказу

Комитета по культуре и спорту

администрации Березовского района

от 25.08.2017 г. № 67-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 района по 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 информационного обеспечения 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-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.

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 соблюдением стандарта 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 от 09 октября 1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

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

- Федеральный закон от 24 июля 1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка 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».

**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-технического и 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 соблюдением стандарта 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 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 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:

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-технического и 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 от 09 октября 1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

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

- Федеральный закон от 24 июля 1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка 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 25 марта 1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;

- 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».

**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:

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 информационного обеспечения 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 соблюдением стандарта 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).