УТВЕРЖДЕН
постановлением Главы
города Подольска
от 31.12.2010 **№** 2538-п

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
«Приобщение населения к культурным ценностям посредством театрального искусства (театрально-зрелищное обслуживание) и концертной деятельности»

I. Общие положения

1. ***Разработчик стандарта***: Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города Подольска.

2.***Область применения стандарта***: настоящий Стандарт распространяется на услуги по приобщению населения к культурным ценностям посредством театрального искусства и концертной деятельности, предоставляемые населению муниципальным учреждением культуры «Подольский драматический театр» и концертной организацией муниципальным учреждением культуры «Муниципальный духовой оркестр» (далее Учреждения), оплачиваемые (финансируемые) из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области культуры.

3. ***Термины и определения:***
1) **муниципальные услуги по приобщению населения к культурным ценностям посредством театрального искусства и концертной деятельности** - услуги, оказываемые населению города (далее – получателям услуг) муниципальными театрально-концертными организациями за счёт средств бюджета города;
2) **получатели услуги** – население города Подольска (жители города), имеющие желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные учреждения культуры с целью повышения культурного уровня и духовного обогащения;
3) **муниципальные театрально-концертные организации** – учреждения, основными видами деятельности которых являются проведение спектаклей, концертов, творческих вечеров, фестивалей, конкурсов, концертов-бенефисов, музыкальных лекториев и представлений.

4. ***Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг:***
1) Конституция Российской Федерации;
2) Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
3) Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (ст.16, пункт 1, подпункт 17);
4) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
5) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

6) Устав муниципального образования «городской округ Подольск Московской области».

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;
2) условия размещения и режим работы учреждения культуры;
3) наличие специального технического оснащения учреждения культуры;
4) укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;
5) наличие требований к технологии оказания услуги;
6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры;
7) наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

1.Качество муниципальной услуги по приобщению населения к культурным ценностям посредством театрального искусства (театрально-зрелищное обслуживание) и концертной деятельности

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Приобщение населения к культурным ценностям посредством театрального искусства (театрально-зрелищное обслуживание) и концертной деятельности» (далее – услуга).

Содержание (предмет) услуги:

1) создание театральных и концертных программ и постановок (формирование репертуара, работа над сценарием, запись фонограмм, аранжировок, проведение репетиций);
2) Проведение (показ) театральных представлений и иных подобных мероприятий театрально-зрелищного характера (приобретение, содержание и ремонт сценических костюмов, декораций, бутафории; повышение квалификации персонала, участие в конкурсах и фестивалях);
3)обеспечение посетителей помещением, коммунальными услугами; обеспечение безопасности; материально-техническое оснащение процесса оказания услуг, обеспечение персоналом; повышение квалификации персонала.

Получатели услуги: население муниципального образования «городской округ Подольск Московской области » (жители города).

Единица измерения - количество мероприятий (театральных постановок и концертов).

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с законодательством.

Деятельность учреждения должна удовлетворять духовные потребности населения в сценическом и музыкальном искусстве.

Учреждения пропагандируют и распространяют на территории муниципального образования «городской округ Подольск Московской области» культурные ценности путем:

· создания и показа спектаклей, концертов;

· организации выездных спектаклей, концертов .

Формы предоставления муниципальной услуги – спектакли, концерты, фестивали, конкурсы, творческие вечера и концерты-бенефисы, музыкальные лектории и вечера, представления.

Учреждения осуществляют организацию театральной и концертной деятельности коллективов и исполнителей на территории города, направленную в первую очередь на пропаганду лучших образцов отечественной и мировой культуры.

Деятельность профессиональных базовых творческих коллективов должна обеспечивать посещение спектаклей и концертов всеми желающими и способствовать повышению культурного уровня населения, пропаганде достижений профессионального искусства.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждений:

1.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:
1) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
2) устав Учреждения;
3) руководства, правила, инструкции, методики, положения;
4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области предоставления услуг;
6) приказы и распоряжения руководителя Учреждения;
7) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения.
В соответствии с действующим законодательством Учреждениям при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

1.3. Условия размещения и режим работы Учреждений:

1.3.1. Учреждения должны быть размещены в зданиях и помещениях доступных для населения;
1.3.2. Режим работы Учреждений определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа в праздничные и выходные дни.
1.3.3. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:
1) театральные или зрительные залы;
2) фойе;
3) репетиционные помещения;
4) вспомогательные (служебные) помещения;
5) технические помещения.

Помещения, предоставляемые для организации мероприятий учреждениями культуры, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

1.4. Техническое оснащение Учреждений:

1.4.1. Каждое Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

1.4.2. Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

1.5. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация:

1.5.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду учреждения. Порядок комплектования персонала Учреждения регламентируется его уставом.

1.5.2. Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:
- творческий персонал (режиссеры, дирижёры, художники и так далее);
- административно-управленческий персонал (директор, администратор и так далее);
- технические работники (машинисты сцены, монтировщики сцены, слесари, техники, гардеробщики, сторожа и так далее).

1.6. Требования к технологии оказания услуги:

1.6.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование Учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.6.2. Основными причинами отказа в оказании услуги являются следующие:
1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

2) нахождение получателя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

1.6.3. Качественное оказание услуги должно:
1. обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения города;
2. способствовать:
а) поднятию жизненного тонуса населения;
б) содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, преодолении жизненных трудностей и стрессовых ситуаций;
в) развитию творческих начал у населения;
г) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков;
д) пропаганде здорового образа жизни.

Оказание услуг Учреждениями населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующих услугах.

Качество услуги, связанное с организацией отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры должно обеспечивать комфортные условия.

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления репертуара спектаклей, программ концертов и кинофильмов.

Качество образования работников культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий и способствовать проявлению талантов.

1.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждений:

1.7.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждений, порядка и правил предоставления услуги должны быть доступны населению города.

1.7.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.7.3. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

1.7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещении информации об учреждениях, о предоставляемых услугах, планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, в сети Интернет на отраслевом разделе «Культура» официального сайта Администрации города Подольска; сайта учреждения и сайта Комитета по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города Подольска;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена не позднее чем за 10 дней до проведения мероприятия.

В каждом Учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

1.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.
Население города вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами учреждения.

1.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

1.8. Контроль за деятельностью Учреждений.

1.8.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:
1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).
Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

1.8.3. Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города (председатель Комитета, заместители председателя, специалисты Комитета) осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:
1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
2) анализа обращений и жалоб граждан в Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуг Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный – проверка состояния учреждений;
2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;
3) экспертный – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

1.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее услуги, так и в Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города.
Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.
Жалобы на предоставление услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения или Председателем Комитета по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.
В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при Комитете по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города для принятия мер по повышению качества услуги.
При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

1.9. Ответственность за качество оказания услуги.

1.9.1. Работа Учреждений по предоставлению услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества услуг.
1.9.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

1.9.3. Приказом руководителя Учреждения в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя Учреждения и ведущих специалистов.

1.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения,
2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества предоставляемой услуги;
3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества услуги:

1.10.1.Критериями оценки качества услуги являются:
1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;
2) результативность предоставления услуги по оценке соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

1)эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность услуги.
Точность и своевременность исполнения услуги: Учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуги или договором об оказании услуги.
Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности; оформление учреждений, мест оказания услуги и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуги.
Требования социальной адресности должны предусматривать:
- доступность и обеспеченность населения услугой, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуги.
- создание условий для развития личности граждан города;

- оптимальность использования ресурсов Учреждения;
- удовлетворенность получателей услуги предоставлением услуги.

1.11. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1	*2*	*3*
1	Количество театрально-зрелищных мероприятий (МУК «ПДТ»); Количество концертов (МУК «Муниципальный духовой оркестр»)	Не менее 50 мероприятий в год Не менее 70 концертов в год
3	Обновление репертуара: Театр Духовой оркестр	Один новый многоактный и один одноактный спектакль в год; Концертная программа в 2-х отделениях, ежегодное обновление не менее 1/4 текущего репертуара