

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства культуры,
по делам национальностей,
информационной политики
и архивного дела Чувашской Республики
от 24 декабря 2007 г. № 01/07-458

Республиканский стандарт
качества предоставления государственных услуг по организации зрелищного
обслуживания населения учреждениями культуры и искусства

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Полное наименование услуги

Государственные услуги по организации зрелищного обслуживания населения учреждениями культуры и искусства*.

2. Термины и определения

Государственные концертные учреждения - учреждения культуры, осуществляющие профессиональную концертную деятельность в целях удовлетворения и формирования духовных потребностей зрителей в исполнительском искусстве.

Капелла - большой хоровой коллектив.

Филармония - учреждение, занятое организацией концертов и пропагандой музыкального искусства.

Ансамбль песни и танца - художественный концертно-эстрадный коллектив, основу которого составляет хор и танцевальная группа. В репертуар входят произведения российских и зарубежных композиторов, старинные и современные образцы песенного, танцевального и инструментального фольклора.

Концерт - публичное исполнение музыкальных произведений (возможно в сочетании с хореографическими, декламационными и другими номерами).

Гастроли и выездные концерты - осуществление гастрольно-концертной деятельности вне собственной сценической площадки.

Репертуар - совокупность драматических, музыкальных и других произведений, исполняемых в театре, на концертной сцене и т.д.

Концертный сезон - часть года, в течение которого концертное учреждение систематически показывает свои представления публике.

Концертная деятельность – работа по созданию, распространению и сохранению произведений исполнительского искусства.

Получатель услуги (зритель) - человек, который смотрит концерт, представление и т.п.

**Государственные концертные учреждения Чувашской Республики – Чувашский государственный академический ансамбль песни и танца, Чувашская государственная филармония, Чувашская государственная академическая симфоническая капелла.*

3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество услуг

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Указ Президента Российской Федерации от 23 мая 1996 г. № 769 «Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов Российской Федерации и местных бюджетов»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 г. № 1063-р;

Закон Чувашской Республики от 27 мая 1993 г. «О культуре»;

Указ Президента Чувашской Республики от 25 мая 2006 г. №39 «О дополнительных мерах по поддержке культуры в Чувашской Республике»;

Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 26 октября 2007 г. №280 «О порядке посещения отдельными категориями граждан государственными организациями культуры и спорта Чувашской Республики».

4. Основные факторы качества, используемые в стандарте

Своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг в области исполнительского искусства с учетом потребности населения в тех или иных видах услуг по доступным для большей части населения ценам;

степень удовлетворенности получателей услуг и влияние бюджетных услуг на индикаторы результативности бюджетных расходов.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ БЮДЖЕТНЫХ УСЛУГ

1.1. Описание услуги

1.1.1. Государственные концертные учреждения по организации зрелищного обслуживания населения предоставляют следующие услуги:

организация и проведение концертов, фестивалей, конкурсов, творческих вечеров, концертов-бенефисов, музыкальных лекторий и вечеров, представлений;

организация других мероприятий художественно - творческого характера, проводимых собственными силами или силами приглашенных коллективов, приглашенными исполнителями;

реализация билетов на указанные мероприятия;

проведение стажировок работников творческих профессий ведущими мастерами и деятелями исполнительского и танцевального искусства.

1.2. Информирование населения

Организация зрелищного обслуживания населения государственными концертными учреждениями в рамках предоставления государственных услуг должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимых мероприятиях. Оповещение (анонс) о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации, на Интернет-сайте учреждения.

Учреждение должно обеспечивать граждан доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании учреждения и его местонахождении, режиме работы, перечне государственных услуг, оказываемых учреждением, существенных изменениях в своей деятельности, порядке посещения на льготных условиях в соответствии с действующим законодательством.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы учреждения, размещаются при входе в здание учреждения.

Информация о репертуаре должна размещаться в открытой печати и на сайте учреждения не менее чем за 30 дней до начала представления. Представление должно быть обеспечено программой и комментариями к концерту.

1.3. Порядок выбора потребителем учреждения, представляющего услуги

Все получатели услуг имеют право доступа в учреждения и право свободного выбора учреждений в соответствии со своими потребностями и интересами.

1.4. Получатели услуги

Получателями услуг учреждения могут быть физические и юридические лица.

1.5. Основания предоставления услуги

Государственный заказ на предоставление услуг учреждением (социально-творческие заказы, соответствующие целям учреждения);

письменные обращения:

органов государственной власти, местного самоуправления, общественных объединений;

юридических и физических лиц.

Для предоставления государственных услуг в период концертного сезона (10 месяцев в году в соответствии с установленным режимом работы учреждения) на стационарной площадке предусматривается среднее количество мероприятий в год:

для филармонии – не менее 80;

для капеллы и ансамбля песни и танца – не менее 10.

Продолжительность мероприятий: взрослому населению с 12 до 23 часов, детям – в дневное время с 10 до 17 часов.

Для обновления репертуара предусматривается среднее количество новых концертных программ в год:

для филармонии – не менее 15;

для капеллы – не менее 5;

для ансамбля песни и танца – не менее 3.

Доступность государственных услуг, предоставляемых населению учреждением, обеспечивается наличием зрительских мест в количестве не менее 500.

Услуги по организации зрелищного обслуживания населения учреждениями культуры и искусства предоставляются учреждением на основе частичной оплаты их стоимости, на льготной основе – для определенных категорий граждан.

Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с «Положением об оказании платных услуг населению», утвержденным администрацией учреждения.

1.6. Порядок рассмотрения претензий потребителя

Обращения, предложения и претензии в адрес учреждения могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных обращений в администрацию учреждения. Претензии и обращения подлежат рас-

смотрению в течение 30 календарных дней. Доступ к книге жалоб и предложений должен быть свободным.

Изложение решения по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и законов Чувашской Республики, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов или должностных лиц прав или законных интересов граждан.

1.7. Требования к государственным концертным учреждениям Чувашской Республики, предоставляющим услуги

1.7.1. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

устав;

свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

коллективный договор;

правила внутреннего распорядка;

правила пользования услугами учреждения;

положение о платных услугах;

штатное расписание;

должностные инструкции;

технический паспорт учреждения, при наличии здания в собственности (если здание в аренде, то договор аренды со всеми реквизитами);

свидетельство о регистрации права постоянного (бессрочного) пользования (учреждениями) и аренды на земельные участки (предприятиями), занимаемые объектами недвижимости;

свидетельство о регистрации права собственности Чувашской Республики, хозяйственного ведения и оперативного управления на объекты недвижимости;

инструкцию по охране труда и технике безопасности;

инструкцию по пожарной и электробезопасности.

1.7.2. Условия размещения и режим работы учреждения

Учреждение должно располагать достаточными площадями для создания зрителям комфортных условий.

Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектовано необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

По размерам и состоянию помещения учреждения должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, затененность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений учреждения и обслуживания зрителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Площадь помещения учреждения должна соответствовать нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

Учреждение должно быть оборудовано пандусом, специальными держателями, лифтами, ограждениями и другими устройствами для удобства пользователей с ограниченными физическими возможностями.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь и сообщение, как между собой, так и с фойе и зрительскими залами.

В помещении учреждения должна находиться медицинская аптечка.

Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки) не должны быть закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации зрителей. На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

Государственное концертное учреждение открыто для доступа населения не менее 6 дней в неделю. Предоставление услуг населению может производиться в любой день недели. Мероприятия не могут начинаться ранее 8.00 и оканчиваться позже 23.00.

Длительность концертов и других публичных представлений определяется учреждением самостоятельно в соответствии с программой.

Продолжительные мероприятия должны быть разделены на части, длительность каждой из которых - не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

Ежедневный режим работы персонала устанавливается концертным учреждением самостоятельно в соответствии с потребностью в проведении конкретных работ.

Время работы сотрудников концертного учреждения - до 40 часов в неделю (в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации).

На проведение санитарного дня отводится 1 день в месяц.

1.7.3. Техническое оснащение учреждения

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

1.7.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

У сотрудников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

При оказании услуг персонал учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики.

1.7.5. Информационное сопровождение деятельности учреждения

Информация об учреждении должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей".

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

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Информация об услугах предоставляется непосредственно в помещениях учреждения, путем размещения в средствах массовой информации и на официальном сайте учреждения, а также путем издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

наименование государственных стандартов в области культуры и искусства, требованиям которых должны соответствовать услуги;

возможность влияния потребителя на качество услуги;

адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями;

возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителя;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг;

механизм обжалования действий лиц, оказывающих услугу.

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

1.7.6. Требования к обслуживанию получателей государственных услуг (зрителей)

Концертная деятельность должна:

удовлетворять эстетические потребности населения в исполнительском искусстве;

обеспечивать посещение концертов, фестивалей, конкурсов, творческих вечеров и т.д. всеми желающими;

обеспечивать пропаганду достижений чувашского, русского и зарубежного исполнительского искусства.

Доступность для населения концертов и других публичных представлений, пропаганда достижений исполнительского искусства выражается в гастрольной деятельности концертного учреждения, а также в участии концертного учреждения во всероссийских, межрегиональных, международных фестивалях, конкурсах.

Учреждение не позднее 7 календарных дней до проведения мероприятия должно приступить к организованной продаже билетов в кассах учреждения, через представителей, иными способами.

Кассы должны осуществлять работу ежедневно, с момента начала продажи билетов до даты проведения мероприятия.

Время работы касс устанавливается учреждением самостоятельно.

Доступ зрителей в учреждение должен быть разрешен не позднее одного часа до начала мероприятия, в зрительный зал - не позднее 30 минут до начала мероприятия.

1.7.7. Контроль за деятельностью учреждения, предоставляющего услугу

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых бюджетных услуг в области исполнительского искусства государственным стандартам, другим нормативным документам в области культуры и искусства. Она должна охватывать этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, мониторинга, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешнюю систему контроля осуществляют уполномоченный на то орган исполнительной власти и его структурные подразделения на предмет соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества, а также попечительские и наблюдательные советы, создаваемые в соответствии с действующим законодательством.

1.8. Требования к результатам работы учреждения, предоставляющего услуги

Работа учреждения в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества предоставляемых услуг и эффективности работы.

1.9. Перечень критериев, определяющих качество услуги

Качество услуг учреждения определяется по следующим критериям:

№	Критерий	Показатели
1.	Обеспечение доступности государственных услуг, оказываемых концертными учреждениями населению	Количество обслуженных зрителей (в среднем в год)
2.	Интенсивность обновления текущего репертуара концертных учреждений	Количество новых концертных программ (в среднем в год)
3.	Качество управления персоналом	Соотношение специалистов с высшим специальным образованием к общему количеству работающих должно быть не менее 60%.

4.	Новые информационные технологии по рекламе в работе со зрителями: продвижение положительного имиджа учреждения средствами рекламы, электронных, республиканских СМИ; целенаправленная работа с российскими СМИ (постоянная информация об учреждении в российских СМИ)	Не менее 2-х статей в месяц; Не менее 1-й информации в год.
----	---	--