

Стандарт качества государственной услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок)

Раздел 1. Общие положения.

1. Наименование государственной услуги – услуга по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) (далее – государственная услуга).

2. Государственную услугу предоставляют учреждения: Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский академический русский драматический театр имени Анатолия Васильевича Луначарского»; Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский театр юного зрителя»; Государственное автономное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский академический театр танца имени В.А. Елизарова» (далее - Учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Главное управление культуры города Севастополя (далее - Главное управление культуры).

Главное управление культуры организует и контролирует деятельность учреждений по предоставлению государственной услуги, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственной услуги в соответствии с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных ассигнований, доведенных до Главного управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Главного управления культуры: 299011, г.Севастополь, ул. Терещенко, д.12; тел./факс (8692) 543609; e-mail: depcult@sev.gov.ru

3. Потребителями государственной услуги являются физические и юридические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

Государственная услуга предоставляется как в рамках установленного государственного задания, так и сверх установленного государственного задания.

4. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- «Основами законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденными ВСРФ 09 октября 1992 г. № 3612-1;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 марта 1999 г. № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»

- Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным закон от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 25 марта 1999 года № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94));
- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие Правил охраны труда в театрах и концертных залах»;
- письмом Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;
- постановлением Правительства Севастополя от 18.05.2015 № 401-ПП «Об утверждении Порядка предоставления мер социальной поддержки многодетным семьям учреждениями культуры города Севастополя»
- постановлением Правительства Севастополя от 27.04.2015 № 328-ПП «Об утверждении Порядка посещения детьми сиротами и детьми, оставшихся без попечения родителей, обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по основным образовательным программам, учреждений культуры, содержащихся за счет бюджета города Севастополя»

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления государственной услуги

Глава 1. Общие требования к процессу предоставления государственной услуги

5. Государственная услуга предоставляется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной услуги определяется жанром и формой спектаклей, а также местом проведения спектаклей (театральных постановок):

6.1. Драма:

- 1) с учетом всех форм (большая и малая форма) на стационаре;
- 2) с учетом всех форм (большая и малая форма) на гастролях;
- 3) с учетом всех форм (большая и малая форма) на выезде;

6.2. Балет:

- 1) с учетом всех форм (большая и малая форма) на стационаре;
- 2) с учетом всех форм (большая и малая форма) на гастролях;
- 3) с учетом всех форм (большая и малая форма) на выезде.

Глава 2. Порядок предоставления государственной услуги

7. Предоставление государственной услуги осуществляется на платной основе. Предоставление услуги отдельным категориям потребителей, осуществляется в рамках действующего законодательства и специальных нормативных правовых актов и стандартов.

8. Государственная услуга предоставляется на основании приобретенного зрителем билета учреждения. Предельные цены на оплату государственной услуги учреждение определяет по согласованию с Учредителем, исходя из затрат учреждения.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

9. Льготным категориям граждан: детям сиротам, детям оставшимся без попечения родителей, многодетным семьям, услуга предоставляется согласно Порядкам, утвержденных постановлениями Правительства Севастополя. Иным льготным категориям граждан учреждения могут оказывать государственную услугу на льготной основе, согласно порядкам, утвержденных учреждениями.

10. Требования к процессу и (или) результату предоставления государственной услуги:

10.1. Дата и время начала спектакля (театральной постановки) должны быть объявлены учреждением не позднее 30 дней до показа спектакля. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа спектакля (театральной постановки);

10.2. Доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 30 минут до начала спектакля (театральной постановки);

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

10.4. Продолжительность спектакля (театральной постановки) определяется авторским замыслом создателей. Спектакль (театральная постановка) может быть показан в одном или нескольких действиях (частях).

10.5. Время антракта между действиями (частями) одного спектакля (театральной постановки) должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;

10.6. Продолжительность действия без антракта спектакля (театральной постановки) для взрослой аудитории не должна превышать 2 часов;

10.7. Продолжительность действия без антракта спектакля (театральной постановки) для детей не должна превышать 50 минут;

10.8. Продолжительность одноактного спектакля (театральной постановки) не должна быть менее 1 часа. В случае, если спектакль (театральная постановка) длится менее 1 часа, в составе представления должно быть показано 2 и более одноактных спектакля; Продолжительность спектакля (театральной постановки) от 1 часа до 3 часов 30 минут.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

- из одного(ой) действия (части) продолжительностью от 50 минут до 2 часов;

- из двух действий (частей) общей продолжительностью от 1 часа 30 минут до 3 часов 30 минут, в том числе:

- первое(ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 2 часов;

- второе(ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 1 часа 30 минут;

10.9. После окончания спектакля (театральной постановки) театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

10.10. Вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта;

10.11. театральный сезон учреждения открывается, как правило, в октябре, закрывается в августе календарного года

Начало театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на 1 календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению Главного управления культуры.

11. Потребителю может быть отказано в предоставлении государственной услуги в следующих случаях:

11.1. Если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

10.2. Доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 45 минут до начала спектакля (театральной постановки);

10.3. Спектакль (театральная постановка) должен начинаться не позднее 5

минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля (театральной постановки) должно быть сделано соответствующее объявление;

10.4. 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;

10.5. Время антракта между действиями (частями) одного спектакля (театральной постановки) должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;

10.6. Продолжительность действия без антракта спектакля (театральной постановки) для взрослой аудитории не должна превышать 2 часов;

10.7. Продолжительность действия без антракта спектакля (театральной постановки) для детей не должна превышать 50 минут;

10.8. Продолжительность одноактного спектакля (театральной постановки) не должна быть менее 1 часа. В случае, если спектакль (театральная постановка) длится менее 1 часа, в составе представления должно быть показано 2 и более одноактных спектакля; Продолжительность спектакля (театральной постановки) от 1 часа до 3 часов 30 минут.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

- из одного(ой) действия (части) продолжительностью от 50 минут до 2 часов;
- из двух действий (частей) общей продолжительностью от 1 часа 30 минут до 3 часов 30 минут, в том числе:
 - первое(ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 2 часов;
 - второе(ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 1 часа 30 минут;

10.9. После окончания спектакля (театральной постановки) театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

10.10. Вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта;

10.11. театральный сезон учреждения открывается, как правило, в октябре, закрывается в июле календарного года.

Начало театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на 1 календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению Главного управления культуры.

11. Потребителю может быть отказано в предоставлении государственной услуги в следующих случаях:

11.1. Если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

11.2. Обращение за получением государственной услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

11.3. Если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу.

В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещения спектакля (театральной постановки), вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст гражданина.

11.4. Отсутствие билета, дающего право на получение государственной услуги в день обращения.

12. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются. Посещение мероприятий, оканчивающихся после 22 часов, детьми, в возрасте до 18 лет без сопровождения взрослых не допускается.

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

14. Замена спектакля (театральной постановки) или отмена спектакля (театральной постановки) допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера или иным уважительным причинам, определенных приказом руководителя Учреждения.

15. Результатом предоставления государственной услуги является показ спектаклей (театральных постановок), представленный для потребителей в одном из жанров и форм, указанных в пункте 6 настоящего Стандарта.

Глава 3. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги

16. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно обеспечить:

16.1. Наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

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

16.3. Принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления государственной услуги, в случаях, установленных законодательством.

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги

17. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

18. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения

об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

19. Здание (помещение) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой государственной услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила, иные нормы).

20. Помещения должны быть обеспечены необходимой для предоставления государственной услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

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

22. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;
- туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет;
- зрительское фойе;
- рекреационная зона;
- камера хранения (при возможности);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления государственной услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления государственной услуги учреждением (сезонно). Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности. Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления государственной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

23. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления государственной услуги.

24. Для качественного предоставления государственной услуги

учреждение должно быть оснащено: звукотехническим и светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекторным оборудованием сцены, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой государственной услуги соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

25. Для качественного предоставления государственной услуги учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Глава 5. Требования к доступности государственной Услуги для потребителей

26. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

27. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели и другое необходимое оборудование.

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

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 3 рабочих дня до таких изменений.

30. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого потребители не обслуживаются.

31. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской

Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя государственной услуги

32. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

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

34. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

35. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления ими государственной услуги.

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

36. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора. Информация о проводимых мероприятиях в рамках государственной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

36.1. Наименование учредителя;

36.2. Наименование учреждения, предоставляющего государственную

услугу;

36.3. О дате, времени начала мероприятия;

36.4. Телефон для справок и консультаций.

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

38. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 3 дня до начала мероприятия.

39. Информирование потребителей государственной услуги осуществляется:

39.1. Через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);

39.2. Посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

39.3. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);

39.4. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

39.5. На основании письменного запроса, отправленного с помощью почтовых средств связи или электронной почты;

39.6. По телефону;

39.7. При личном посещении учреждения.

40. На сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

40.1. Информация об учредителе (полное наименование, контакты, ссылка на официальный сайт)

40.2. Полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

40.3. Местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

40.4. Режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

40.5. Фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

40.6. Структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

40.7. Контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

40.8. Стандарт качества предоставления государственной услуги;

40.9. Перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг, реквизитов НПА);

40.10. О проводимых мероприятиях;

40.11. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и

действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

40.12. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

40.13. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

40.14. Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

41. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

41.1. Информация об учредителе (полное наименование, контакты, ссылка на официальный сайт)

41.2. Полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

41.3. Местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

41.4. Режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

41.5. Фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

41.6. Структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

41.7. Контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

41.8. Стандарт качества предоставления государственной услуги;

41.9. Перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг, реквизитов НПА);

41.10. О проводимых мероприятиях;

41.11. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

42. Информация о проводимых мероприятиях размещается через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);

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

43.1. Об учреждении;

43.2. Контактная информация;

43.3. Режим работы учреждения;

43.4. О проводимых мероприятиях.

44. На основании письменного или электронного обращения

предоставляется информация:

- 44.1. Об учреждении, его фондах, ресурсах;
- 44.2. Об услугах учреждения;
- 44.3. Контактная информация;
- 44.4. О режиме работы учреждения;
- 44.5. О проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

45. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

46. Информирование о порядке предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими государственную услугу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

47. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить у дежурного консультанта при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

48. Предоставление государственной услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным законодательством Российской Федерации в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления государственной услуги

49. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных

нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

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

51. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

51.1. Текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

51.2. Оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов исполнительной власти, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального законодательства или законодательства города Севастополя в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений города Севастополя; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований Стандарта качества предоставления государственной услуги.

52. В целях улучшения качества предоставления государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой государственной услуги.

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

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

55. Внешний контроль осуществляется Главным управлением культуры в соответствии с утвержденным им Порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Главное управление культуры осуществляет функции и полномочия учредителя.

56. Главное управление культуры осуществляет внешний контроль

в следующих формах:

56.1. Текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;

56.2. Последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений города Севастополя и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества предоставляемых государственными учреждениями культуры города Севастополя государственных услуг.

57. Главное управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документарные проверки.

58. В зависимости от основания проведения контроля Главное управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий (далее – План), который утверждается Главным управлением культуры города Севастополя на каждый отчетный год. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества предоставления государственной услуги.

Внеплановые контрольные мероприятия проводятся по результатам рассмотрений обращений потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов по вопросам качества оказания услуг, поступающих в уполномоченный орган, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

59. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей государственной услуги

60. Мнение потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

60.1. По результатам проведения социологического исследования, в ходе

которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

60.2. По результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

60.3. Мнение потребителей государственной услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества предоставления государственной услуги.

Раздел 5. Показатели, характеризующие качество предоставления государственной услуги

61. Минимальным значением заполняемости зрительного зала на стационаре является 55%. Данный показатель должен стремиться к 95%. Показатель количества зрителей, по сравнению с предыдущим отчетным периодом, должен повышаться минимум на 3%.

62. Показатель количества новых постановок. Минимальным количеством новых постановок должно быть не менее 2 спектаклей. Количество новых (капитально возобновленных) постановок должен быть равен или повышаться, по сравнению с предыдущим отчетным периодом.

63. Наличие обоснованных жалоб. Данный показатель должен стремиться к «0».

64. Показатель количества показов спектаклей в год. Минимальным нормативом количества спектаклей должен быть не ниже 280 показов в год. Количество показов должно быть равно или повышаться, по сравнению с предыдущим отчетным периодом.

65. Минимальное количество предоставления государственной услуги льготным категориям граждан должно составлять 7% от общего количества зрителей.