



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 674/2

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа услугами организаций культуры (театрально-зрелищная услуга)»

В целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги «Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа услугами организаций культуры (театрально-зрелищная услуга)», предоставляемой населению города Пензы, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны потребителей муниципальной услуги в рамках реализации решения Пензенской городской Думы от 30.11.2007г. № 807-41/4 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы»,

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества муниципальной услуги «Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа услугами организаций культуры (театрально-зрелищная услуга)» (далее – Стандарт).

2. Управлению культуры города Пензы обеспечить:

2.1. Доведение настоящего постановления до руководителей и сотрудников организаций, оказывающих муниципальную услугу «Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа услугами организаций культуры (театрально-зрелищная услуга)» (далее – Услуга).

2.2. Закрепление ответственных по предоставлению Услуги в соответствии со Стандартом, а также ответственных по контролю за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.

2.3. Соблюдение установленных требований Стандарта организациями, предоставляющими Услугу населению, а также при оценке потребности в предоставлении данной Услуги.

2.4. Использование требований утвержденного Стандарта при разработке ведомственных целевых программ.

2.5. Включение настоящего Стандарта в муниципальное задание на оказание соответствующей Услуги.

2.6. Информирование граждан, являющихся потребителями Услуги, о требованиях утвержденного Стандарта.

2.7. Контроль за соблюдением организациями требований, установленных в Стандарте не реже одного раза в квартал.

2.8. Проведение анализа информации об удовлетворенности потребителей Услуги и составление отчетности о качестве и доступности Услуги для представления Главе Администрации г. Пензы не реже одного раза в год.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

4. Информационно-аналитическому отделу администрации города (Е.В.Овчинникова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления культуры города Пензы В.А.Фейгину.

Глава администрации города Пензы

Р. Б. Чернов

**Стандарт муниципальной услуги
«Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей
городского округа услугами организаций культуры (театрально-
зрелищная услуга)»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт муниципальной услуги «Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа услугами организаций культуры (театрально-зрелищная услуга)» (далее по тексту - Стандарт) разработан в соответствии с решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007г. № 807-41/4 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы».

1.2 Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа услугами организаций культуры (театрально-зрелищная услуга)» (далее - Услуга), предоставляемую населению города Пензы муниципальными и немунципальными организациями (далее – Театр), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении, утвержденный постановлением Главы администрации города Пензы от 24.06.2008 № 964 «Об утверждении Положения о порядке ведения реестра (перечня) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении». Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуги.

Единица измерения Услуги – 1 участник.

Предоставление Услуги осуществляется за установленную плату. Размер платы определяется в соответствии с Приказом директора театра (Закон РФ от 9 октября 1992г. №3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре, ст.52). А также Услуга оказывается бесплатно по Положению о льготном посещении спектаклей театра.

1.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1.3.1. Конституция Российской Федерации принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);

1.3.2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

1.3.3. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями и дополнениями);

1.3.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» (с изменениями и дополнениями);

1.3.5. Постановление Правительства РФ от 25.03.1999 №329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;

1.3.6. Постановление Госстроя СССР от 16 мая 1989 № 78 Строительные нормы и правила СНиП 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения» (с изменениями и дополнениями);

1.3.7. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

1.3.8. Постановление Главы города Пензы от 28.10.1999 № 1981 «О создании целостной системы управления культурой в городе Пензе»;

1.3.9. Решение Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/ 4 «Об уставе города Пензы» (с изменениями и дополнениями).

1.4. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги, является Управление культуры города Пензы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1.5.1. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Театр;

1.5.2. условия размещения и режим работы Театра;

1.5.3. наличие специального технического оснащения Театра;

1.5.4. укомплектованность Театра специалистами и их квалификация;

1.5.5. наличие требований к технологии оказания Услуги;

1.5.6. наличие информационного сопровождения деятельности Театра, порядка и правил оказания Услуги;

1.5.7. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Театра.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

«Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа услугами организаций культуры (театрально-зрелищная услуга)»

2.1. Состав (содержание) Услуги:

2.1.1. создание условий для организации досуга и обеспечение жителей услугами театрально-зрелищного характера.

2.1.2. создание нового и прокат текущего репертуара, пополнение содержание и текущий ремонт материального оформления спектаклей.

2.2. Результат предоставления Услуги:

– предоставление доступа к театрально – зрелищным мероприятиям, организуемым на базе Театров.

2.3. Требование к качеству и условиям предоставления Услуги.

2.3.1. Услуга «Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа услугами организаций культуры (театрально-зрелищная услуга)» предоставляется Театром, функционирующим в соответствии со следующими основными документами:

2.3.1.1. Устав Театра.

Устав является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Театра и в обязательном порядке должен включать в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение Театра,
- юридический статус Театра,
- правоспособность Театра,
- цели и предмет деятельности Театра,
- права и обязанности Театра,
- ответственность, порядок управления Театром,
- имущество и финансы Театра,
- организация, оплата и дисциплина труда, порядок создания Театра, порядок деятельности, реорганизации и ликвидации.

2.3.1.2. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления Услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы Театров).

В практической деятельности при оказании услуги Театр использует следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка,
- санитарные правила и нормы.

2.3.1.3. При оказании Услуги в области культуры используются следующие инструкции:

- инструкции по эксплуатации оборудования Театра (паспорта техники),
- инструкции персонала Театра (должностные инструкции),
- инструкции по охране труда в Театре,

- инструкции о мерах пожарной безопасности в Театре,
- инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

2.3.1.4. В качестве основных положений в деятельности Театров используются положения о комиссии по охране труда и технике безопасности, положения о материальном стимулировании.

2.3.1.5. Государственные (в случае их принятия) стандарты.

Стандарты составляют нормативную основу практической работы Театра.

2.3.1.6. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности Театра: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт Театра.

2.3.1.7. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.3.2. Условия размещения Организации, предоставляющего Услугу.

Театр должен располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Площадь, занимаемая Театром, должна обеспечивать размещение работников и потребителей Услуги в соответствии с Постановлением Госстроя СССР от 16 мая 1989 № 78 Строительные нормы и правила СНиП 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения».

2.3.3. Техническое оснащение Организации, предоставляющей Услугу.

Каждый Театр должен быть оснащен оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которую должен иметь в распоряжении Театр указано в Таблице 1.

Таблица 1.

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которую должен иметь в распоряжении Театр.
(Применяется при расчете объемов финансирования муниципальной Услуги)

№ п/п	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аппаратуры	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры, необходимой для предоставления Услуги
1	2	3
2.	Прожектор ПРТЛУ-1	20
4.	Стробоскоп	1
5.	Микшерный пульт	2
6	Студийный микрофон	1
7	Синтезатор	1
8	Швейная машина	2
9	Принтер лазерный цветной	1

10	Компьютер	5
11	Копировальный аппарат (ксерокс)	1
12	Деревообрабатывающий станок	1
13	Пила ЭПЧ-3	1
14	Стол	3
15	Дымогенератор	1
16	Пульт усилитель	1
17	Колонка	2
18	Электропила торцовочная	1
19	Активная акустическая система	2
20	Стойка колоночная	2
21	INYOTONE WM 110-радиосистема УНЧ 220-270МГц	1
22	Автобус	2
23	Автомобиль	1
24	Оверлог	1

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Материально-техническое обеспечение Театра должно соответствовать требованиям настоящего Стандарта.

2.3.4. Укомплектованность Организации, предоставляющей Услугу, кадрами и их квалификация.

Театр должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и нормативами. Примерные штаты Театра указаны в Таблице 2.

Таблица 2

Примерные штаты Театра

(Применяется при расчете объемов финансирования муниципальной услуги)

Наименование должности	Количество ставок	Обоснование
Директор	1 ставка	Вводится 1 ставка
Заместитель директора	1 ставка	Вводится 1 ставка
Главный бухгалтер	1 ставка	Вводится при ведении самостоятельного учета и отчетности.
Заместитель главного бухгалтера	1 ставка	Вводится при годовом объеме денежных средств свыше 5,5 млн. руб.
Бухгалтер (включая ведущего)	1 ставка	Устанавливается по следующим объемам работ на участках бухгалтерского учета: - расчетный сектор – вводится 1 ставка на 100 лицевых счетов; - расчеты с поставщиками и заказчиками – вводится 1 ставка при годовом объеме 5,5 млн. руб.; - материальный стол – вводится 1 ставка при наличии фондов в объеме 13,0 млн. руб.
Ведущий экономист	1 ставка	Вводится при годовом объеме денежных средств свыше 5,5 млн. руб.
Специалист по кадрам	1 ставка	Вводится при ведении личных дел и трудовых книжек в количестве более 50 единиц.
Главный администратор	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год.

Администратор	1 ставка	Вводится в зависимости от количества проведенных мероприятий в театре и числом зрителей не менее 10,0 тыс. чел. в год.
Инженер	1 ставка	Вводится при эксплуатации сложного оборудования световых и звуковых систем.
Главный режиссер	1 ставка	Вводится 1 ставка из расчета нормы постановки 2 спектаклей в год при общем количестве 4 новых спектаклей за театральный сезон.
Режиссер-постановщик	1 ставка	Вводится из расчета нормы постановки 2 спектаклей в год при общем количестве 4 новых спектаклей за театральный сезон.
Главный художник	1 ставка	Вводится из расчета нормы постановки 2 спектаклей в год при общем количестве 4 новых спектакля за театральный сезон.
Помощник главного режиссера (заведующий труппой)	1 ставка	Вводится при наличии в учреждении 1 постоянно действующего коллектива.
Руководитель литературно-драматической частью	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год.
Ассистент режиссера	2 ставки	Вводятся 2 ставки при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год 1 ставка на репетиционный период; 1 ставка на стационарный период.
Заведующий музыкальной частью	1 ставка	Вводится из расчета нормы постановки 2 спектаклей в год при общем количестве 4 новых спектакля за театральный сезон.
Заведующий художественно-постановочной частью	1 ставка	Вводится из расчета нормы постановки 2 спектаклей в год при общем количестве 4 новых спектакля за театральный сезон.
Артистический персонал	15 ставок	Вводится в соответствии с нормативной численностью для драматических театров и театров юного зрителя, но не менее 15 единиц в пределах утвержденной учредителем штатной численности.
Руководитель монтажного цеха	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год и при постановке новых 4 спектаклей в год
Машинист сцены	4 ставки	Вводятся при наличии специально оборудованной сцены, работающей при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год. 2 ставки на репетиционный период; 2 ставки на выездной и стационарный период.
Художник по свету	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год.
Осветитель, ведущий разработку схем освещения и световых эффектов для сложных по освещению спектаклей	2 ставки	Вводится 1 ставка при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год 1 ставка на репетиционный период; 1 ставка на стационарный и выездной период.
Звукорежиссер	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год.
Звукооператор	2 ставки	Вводится 1 ставка при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год 1 ставка на репетиционный период; 1 ставка на выездной и стационарный период.
Старший реквизитор	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год и постановке 4 новых спектаклей в год.
Реквизитор	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара

Заведующий костюмерным цехом	1 ставка	в количестве 210 спектаклей в год. Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год. Наличием на балансе учреждения не менее 150 единиц костюмов.
Костюмер	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год и постановке 4 новых спектаклей в год. Наличием на балансе не менее 150 единиц костюмов.
Гример-постижер, занятый изготовлением сложных париков и выполнением портретных и особо сложных гримов	1 ставка	Вводится при прокате текущего репертуара в количестве 210 спектаклей в год
Художник-бутафор	1 ставка	Вводится при постановке 4 новых спектаклей в год.
Художник-декоратор	1 ставка	Вводится при постановке 4 новых спектаклей в год
Бутафор-декоратор высшей квалификации, занятый изготовлением особо сложных декораций	1 ставка	Вводится при постановке 4 новых спектаклей в год.
Закройщик, занятый изготовлением особо сложных исторических костюмов	3 ставки	Вводятся из расчета 1 ставка на каждый новый постановочный спектакль.
Закройщик-модельер, занятый изготовлением женских и мужских костюмов	1 ставка	Вводится при постановке 4 новых спектаклей в год.
Прачка	1 ставка	Вводится при условии чистки театральных костюмов ручным или механическим способом до 100 кг. В год.
Сторож-вахтер	4 ставки	Устанавливается из расчета баланса рабочего времени на сторожевую охрану, где нет возможности передать охрану помещений на пульт вневедомственной охраны.
Заведующий складом	1 ставка	Вводится в учреждениях, имеющих оборудованные складские помещения для хранения постановочного материала, и других материальных ценностей.
Заведующий хозяйством	1 ставка	Вводится в учреждениях, имеющих самостоятельные или арендуемые здания при условии их самостоятельной эксплуатации.
Уборщица	1 ставка	Вводится при наличии убираемой площади от 300 кв.м до 500 кв.м с центральным водоснабжением, либо до 300 кв.м без центрального водоснабжения.
Машинистка	1 ставка	Вводится из расчета 6,0 тысяч машинописных листов в год.
Водитель	3 ставки	Устанавливается из расчета на каждый состоящий на балансе и работающий с полной нагрузкой автомобиль.

2.3.4.2. При вводе в эксплуатацию собственного здания в штатное расписание могут быть введены штатные единицы:

- инженер по электрооборудованию - 1
- инженер по звукооборудованию - 1
- концертмейстер по классу вокала и балету - 1
- артистический персонал - 9
- контролер билетов - 2
- гардеробщик - 2
- дворник - 1
- сантехник - 1

- электромонтер- 1
- кассир - 3
- бухгалтер по ведению билетного хозяйства - 1
- уборщица - 1
- столяр - плотник - 1

Руководитель Театра на основании примерных штатов самостоятельно определяет количество необходимых специалистов в пределах установленной численности и планового фонда оплаты труда.

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

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем раз в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Театра должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. В процессе предоставления Услуги работники Театра должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку; предусмотрительность, терпение.

2.3.5. Требования к технологии предоставления Услуги.
Услуга предоставляется Театром в следующих формах:

- организация и проведение спектаклей;
- организация и проведение театрализованных постановок.

2.4. Требования к доступности Услуги.
2.4.1. Категории потребителей Услуги.

2.4.1.1. Потребитель Услуги – житель и гость города Пензы. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на получение доступа к Услуге.

2.4.1.2. Особые категории потребителей Услуги:

- дети из многодетной семьи;
- дети-сироты
- дети-инвалиды;
- воспитанники детских домов и интернатов.

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге:

Для получения Услуги потенциальному потребителю необходимо совершить следующие действия:

2.4.2.1.в случае, если мероприятие платное:

1) приобрести билет (абонемент) на посещение театрально-зрелищного мероприятия в кассе Театра, оказывающего Услугу, или иным доступным

способом. В билете должна быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение Театра в другие даты по данному билету не допускается;

2) лично обратиться в Театр;

3) предъявить билет (абонемент) на посещение театрально-зрелищного мероприятия сотруднику Театра, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в Театр.

2.4.3. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей:

2.4.3.1. Дети из многодетной семьи могут посещать мероприятия Театра по льготному тарифу. Льготный тариф. Устанавливается директором Театра.

2.4.3.2. Право бесплатно получить Услуги имеют дети-сироты, дети-инвалиды, воспитанники детских домов и интернатов. Получить Услуги данная категория потребителей может на основании предварительной заявки, поданной руководством детских домов, интернатов на имя директора театра. Объем бесплатно предоставляемой Услуги определяется в количестве 20 процентов от общего числа зрителей в течение месяца.

2.4.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги и сроки приостановления предоставления Услуги.

2.4.4.1. Услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

-лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и одежды других посетителей);

-лицам, нарушающим нормы общественного поведения, не соблюдающим тишину во время проведения мероприятия;

-лицам, не предоставившим для получения Услуги билет (в случае, если театрально – зрелищное мероприятие является платным);

-лицам, обращающимся за получением Услуги в дни и часы, в которые Театр закрыт для посещения;

-при отсутствии в наличии билетов на посещение театрально–зрелищных мероприятий на требуемую дату и время (в случае, если театрально–зрелищное мероприятие является платным).

2.4.4.2. Основаниями для приостановления предоставления Услуги являются:

Предоставление Услуги приостанавливается для лиц:

-находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

-нарушающих нормы общественного поведения, не соблюдающим тишину во время проведения мероприятия.

2.4.5. Сроки предоставления Услуги и режим работы Организаций, оказывающих Услугу.

Оказание Услуги может быть приостановлено на период проведения мероприятия.

2.5. Оценка качества предоставления Услуги (система индикаторов качества).

2.5.1. Критериями оценки качества предоставления Услуги являются:

1) полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Качественное предоставление Услуг должно способствовать:

1) поднятию жизненного тонаса населения;

2) мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;

3) развитию творческих начал у населения;

4) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

2.5.2. Система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги.

№ п/п	Индикаторы качества услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1	2	3
1.	В учреждении ведется книга отзывов и предложений, проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	Да/Нет
2.	Количество посетителей спектаклей	не менее 5000 зрителей в квартал
3.	Количество проводимых спектаклей	не менее 46 спектаклей в квартал
4.	Время на подготовку одного спектакля	не менее 2,5 часа без учета времени на проведение

2.6. Информационное обеспечение деятельности Организаций, предоставляющих Услугу.

Каждый Театр обязан довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- опубликования информации о Театре, предоставляющем Услугу, на официальном сайте администрации города Пензы в разделе «культура»;

- информационных стендов, размещаемых в Театре;

- тематических публикаций, радио- и телепередач.

В каждом Театре должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает оказание качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности Театра, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

2.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуг, описываемых в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Театра осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.7.2. Внутренний контроль проводится руководителем Театра и его заместителями, и 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 Театра по результатам отчетного года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Театра с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в нарушении требований настоящего Стандарта).

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Театра и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

2.7.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью Театра по предоставлению Услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Управлением культуры города Пензы посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Управление культуры города Пензы, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Театра на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением культуры города Пензы ежеквартально, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых Услуг.

2.7.3.1. Для оценки качества и безопасности Услуг Управление культуры города Пензы использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния Театра;
- 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, основных показателей деятельности Театра за отчетный период, и другие;
- 3) измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;
- 4) экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности Услуги, оценка результатов опроса;
- 5) социологический - опрос или интервьюирование потребителей Услуги, оценка результатов опроса.

2.7.3.2. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта потребителями Услуги могут направляться как непосредственно в Театр, так и в Управление культуры города Пензы.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление Услуг с нарушением требований настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Театра или начальником Управления культуры города Пензы в 30-дневный срок, а их заявителю подготовлен и дан ответ о принятых мерах в письменной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю организации применяются меры дисциплинарного, административного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Руководители немunicipальных организаций несут ответственность за ненадлежащее исполнение Услуги согласно условиям муниципального контракта, заключенного в соответствии с действующим законодательством.

2.8. Ответственность за качество предоставления Услуги.

Работа Театра должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества предоставления Услуги.

Руководитель Театра несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя в Театре должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя Театра и ведущих специалистов.

Руководитель Театра обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Театра;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и обеспечить взаимодействие всего персонала Театра и контроль качества предоставляемых Услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуг.

Заместитель главы администрации
города


А.В. Макаров