

**Государственное автономное учреждение культуры Калужской области
«Калужская областная филармония»**

**ТРЕБОВАНИЯ СТАНДАРТА
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПОКАЗУ
(ОРГАНИЗАЦИИ ПОКАЗА) КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ**

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование государственной услуги – Показ (организация показа) концертных программ (далее - государственная услуга).

2. Государственную услугу оказывает государственное автономное учреждение культуры Калужской области «Калужская областная филармония»

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет Министерство культуры и туризма Калужской области (далее - Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждения по оказанию государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

3. Потребителями государственной услуги по показу (организации показа) концертных программ являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

4. Оказание государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги:

- Федеральный закон от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

- Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий";

- Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";

- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

- Приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 N 736 "О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ" (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94));

- Приказ Минтруда России от 16.12.2020 N 914н "Об утверждении Правил по охране труда при выполнении работ в театрах, концертных залах, цирках, зоотеатрах, зоопарках и океанариумах"

Раздел 2. Требования к порядку и условиям оказания государственных услуг

Глава 1. Общие требования к процессу оказания услуг

5. Государственная услуга оказывается в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной услуги по показу (организации показа) концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

1) Показ (организация показа) концертных программ (с учетом всех форм, стационар, за плату);

2) Показ (организация показа) концертных программ (с учетом всех форм, на выезде, договор возмездного оказания услуг);

3) Показ (организация показа) концертных программ (с учетом всех форм, на гастролях, договор оказания услуг);

4) Показ (организация показа) концертных программ (с учетом всех форм, на выезде, бесплатно);

5) Показ (организация показа) концертных программ (с учетом всех форм, стационар, бесплатно);

6) Организация показа концертных программ (с учетом всех форм, подготовка площадки и техническое обслуживание мероприятия);

7) Организация показа концертных программ (с учетом всех форм, организация онлайн трансляций в рамках Всероссийского проекта виртуальный концертный зал).

Глава 2. Порядок предоставления услуг

7. Предоставление государственной услуги осуществляется на платной и бесплатной основе.

8. Государственные услуги предоставляются на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

Предельные цены на оплату государственных услуг учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения. Средняя цена платной услуги согласовывается с учредителем и ежегодно фиксируется приказом об утверждении государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ).

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с

действующими нормативными актами Российской Федерации.

9. Социально незащищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам и др. учреждение может оказывать государственные услуги на безвозмездной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

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

1) дата и время начала концерта должны быть объявлены учреждением не позднее 30 дней до показа концерта. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа концерта;

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 45 минут до начала концерта;

3) продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

4) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;

5) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

6) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

7) общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;

8) концертный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре - октябре, закрывается в июне календарного года;

9) начало и окончание концертного сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала концертного сезона, изменение срока завершения концертного сезона осуществляется по решению Министерства культуры и туризма Калужской области.

11. Потребителю может быть отказано в получении услуги в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

12. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

13. Объявленный в программе концерт должен быть проведен независимо от

количества присутствующих зрителей.

14. Замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

15. Результатом оказания услуги является показ концертов и концертных программ, представленный для потребителей в одной из форм, указанных в пункте 6 главы 1 настоящего стандарта.

Глава 3. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги

16. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;
- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

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

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

18. Здание (помещение) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

19. Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, Нормами).

20. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды 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;
- камера хранения (при возможности);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления государственной услуги учреждением. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. 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 оказания услуг.

24. Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, должны отвечать условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

25. Для оказания качественных услуг 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, кресла для работы.

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 по согласованию с Министерством культуры и туризма Калужской области.

30. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

31. График работы объектов сети внестанционарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

32. 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 уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

33. 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:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

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

35. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

36. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании

(помещении) учреждения, в кассе учреждения;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, информационные порталы сети Интернет);

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

5) на основании письменного запроса, отправленного по электронной почте;

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

37. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов кассы и секретаря);

6) стандарт оказания услуги;

7) о проводимых мероприятиях;

8) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

38. Через средства массовой информации (радио, телевидение, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

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

1) об учреждении;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

40. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении;

- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

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

41. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

42. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (работу). Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

43. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного консультанта при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества.

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 услуги (работы). 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.

44. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

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

45. 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).

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

47. Все проведенные проверки подлежат обязательному представлению учредителю.

48. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система

должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля, как:

- 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;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Калужской области; 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 услуг.

49. В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в месяц подводит итоги опроса потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги. QR-код для прохождения опроса расположен в помещениях концертных площадок и на официальном сайте.

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

51. Внешний контроль осуществляется Министерством в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Калужской области.

Раздел 4. Учет мнения потребителей государственной услуги

52. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

53. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Раздел 5. Показатели качества государственной услуги

54. Показателем качества оказания государственной услуги являются:

1) средняя заполняемость зрительного зала на стационаре высчитывается по формуле:

$(Zr / M) \times 100$, где

M - количество выпущенных в продажу билетов;

Zr - количество зрителей;

2) темп роста количества концертов и концертных программ, показанных в стационаре, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом высчитывается по формуле:

$(Kg / Kob.) (отч.) \times 100 - (Kg / Kob.) (предш.) \times 100$, где

Kg - количество концертов в стационаре;

Kob. - общее количество концертов;

3) доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных отражается на официальном сайте и высчитывается по формуле: $M (удов.) / M (опрош.) \times 100$, где:

M (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;

M (опрош.) - общее количество опрошенных потребителей услуг.