|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение № 3УТВЕРЖДЕНприказом МАУК «НДТ»от 20.01.2022 г. № 45 |

**Стандарт качества выполнения муниципальной работы**

 **«Создание спектаклей»**

**Общие положения**

1. Наименование муниципальной услуги - «Создание спектаклей» (**далее - муниципальная услуга**).

2. **Муниципальную услугу предоставляет Муниципальное автономное учреждение культуры «Нижнетагильский драматический театр имени Д. Н. Мамина-Сибиряка»** (далее – **Театр**).

**Контактная информация МАУК «НДТ» адрес**:

622034, г. Нижний Тагил, проспект Ленина, 33.

Приемная директора + 7 (3435) 41-21-79,

заместитель директора по организации зрителя +7 (3435) 41-21-88,

касса театра +7 (3435) 41-21-78

сайт театра: www.tagildrama.ru.

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

4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуги:

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;

- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный 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»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О Социальных нормативах и нормах»;

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

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для театров культуры Российской Федерации» (Правила пожарной безопасности для театров культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94));

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;

- Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для театров, предприятий и организаций культуры России»;

- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

- Приказ Управления культуры Администрации города Нижний Тагил от 21.02.2017г. № 25 с изменениями и дополнениями, внесёнными приказом Управления культуры Администрации города Нижний Тагил от 18.01.2022 г. № 4\3

**Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы**

**Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы**

5. Муниципальная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание муниципальной работы определяется большой формой спектаклей

**Порядок выполнения муниципальной работы**

7. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение муниципальной работы включает в себя:

- заключение договора с автором (авторами) результата интеллектуальной деятельности на передачу прав на использование произведений литературы и искусства;

- привлечение и оплату труда художественного, артистического, технического персонала, непосредственно выполняющего муниципальную работу;

- привлечение художественного, артистического, технического и иного приглашенного персонала;

- организацию и проведение репетиционного процесса;

- изготовление сценических постановочных средств, приобретение специального оборудования, расходных материалов и инвентаря;

- проведение текущего ремонта инвентаря, оборудования, инструментов;

- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения муниципальной работы, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения муниципальной работы.

9. Результатом выполнения муниципальной работы является созданный спектакль, готовый к показу.

10. Требования к результату выполнения муниципальной работы:

1) наличие заключенного договора (договоров) с автором (авторами) результатов интеллектуальной деятельности, правами на использование произведений литературы и искусства;

2) включение вновь созданного спектакля в текущий репертуар театра;

3) объявление даты и времени начала премьерного показа созданного спектакля не позднее 30 дней до премьерного показа спектакля;

4) начало реализации билетов на премьерный показ созданного спектакля не позднее 14 дней до показа спектакля;

5) обеспечение доступа в здание театра не позднее чем за 60 минут до начала показа спектакля;

6) спектакль должен начинаться не позднее 5 минут после объявленного времени начала;

7) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей;

8) время антракта между действиями одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;

9) продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать 2 часов;

10) продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать 50 минут;

11) продолжительность одноактного спектакля не должна быть менее 1 часа. В случае, если спектакль длится менее 1 часа в составе представления должно быть показано 2 и более одноактных спектакля;

12) продолжительность спектакля от 1 до 3 часов 30 минут.

Спектакль может состоять:

из одного действия продолжительностью от 50 минут до 2 часов;

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

- первое действие продолжительностью от 40 минут до 2 часов;

- второе действие продолжительностью от 40 минут до 1 часа 30 минут;

13) после окончания спектакля театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут.

14). вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта.

11. Учреждение отказывает потребителю в получении результата выполнения муниципальной работы в следующих случаях:

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

2) обращение за получением результата муниципальной работы 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 репертуарной афише спектакль проводится при наличии 100 присутствующих зрителей.

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

**Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы**

15. Театр обеспечивает:

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 выполнения муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

**Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы**

16. Театр обеспечен средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

17. Театр оборудован системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

18. Театр отвечает требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой муниципальной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

19. Помещения театра обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри театра предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

20. Площади помещений рассчитаны с учетом требований действующих строительных норм и правил.

21. В театре имеются следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения муниципальной работы:

- гримёрные комнаты для творческого состава;

- зрительный зал/залы;

- артистические помещения в непосредственной близости к сцене (при возможности);

- репетиционные помещения;

- помещения технических цехов;

- туалетные комнаты для работников учреждения, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

- зрительский буфет;

- рекреационная зона;

- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения муниципальной работы в полном объеме и надлежащего качества.

22. Гардероб работает в течение рабочего времени сотрудников учреждения. 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 работников учреждения.

23. Театр оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения муниципальной работы.

24. Для качественного выполнения муниципальной работы театр оснащен: звукотехническим и светотехническим оборудованием, 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 отвечают требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполнения муниципальной работы соответствующих видов.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, проходит систематическую проверку.

25. Для качественного выполнения муниципальной работы театр постоянно обновляет специальные технические средства, компьютерный парк, программное обеспечение, сетевые технологии.

**Требования к доступности результата муниципальной работы для потребителей**

26. Театр располагается с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория благоустроена, содержится в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

27. Театр приспособлен для обслуживания инвалидов (с нарушениями опорно-двигательного аппарата) и оснащен соответствующим образом: имеет пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

28. Помещения театра оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

29. Режим работы театра, в том числе в выходные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни), ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается театром самостоятельно.

30. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

**Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы**

31. Театр располагает необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание театра установлены с учетом объемов и сложности выполняемых муниципальных работ.

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

Работники учреждения имеют 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 театра проходят медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

32. В театре создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

33. Театр обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения ими муниципальной работы.

**Требования к уровню информационного обеспечения потребителей результата муниципальной работы**

34. Театр своевременно обеспечивает потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых муниципальных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения муниципальной работы в обязательном порядке содержит сведения:

наименование театра;

о дате, времени начала премьерного показа, создаваемого или созданного спектакля;

телефон для справок и консультаций.

35. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях осуществляется не менее чем за 30 дней до начала мероприятия.

36. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы театра или в репертуаре осуществляется не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

37. Информирование потребителей результата выполнения муниципальной работы осуществляется:

1) через сайт театра в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет);

2) посредством размещения информации на информационных стендах в кассовом зале театра;

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

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

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

6) по телефону;

7) при личном посещении театра.

38. На сайте театра в сети Интернет размещается следующая информация:

1) полное наименование театра, почтовый и электронный адреса;

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

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

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

5) структура театра, с указанием названия структурных подразделений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя театра, его заместителей, руководителей структурных подразделений);

7) стандарт качества выполнения муниципальной работы;

8) перечень предоставляемых театром муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях;

10) on-line сервисы: виртуальная справка;

11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

39. На информационных стендах в кассовом зале театра размещается следующая информация:

1) полное наименование театра, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы театрая;

3) фамилия, имя, отчество руководителя театра, его заместителей;

4) структура театра, с указанием названия структурных подразделений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя театра, его заместителей, руководителей структурных подразделений );

6) стандарт качества выполнения муниципальной работы;

7) перечень выполняемых муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

8) о проводимых мероприятиях;

9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

40. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях.

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

- о театре;

- об услугах и работах театра;

- контактная информация;

- режим работы театра;

- о проводимых мероприятиях.

42. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- о театре;

- об услугах и работах театра;

- контактная информация;

- о режиме работы театра;

- о проводимых мероприятиях.

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

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

44. Информирование о порядке выполнения муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы театра двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, выполняющими муниципальную работу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании театра, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

45. Информацию о порядке выполнения муниципальной работы можно получить у кассира билетного при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями, 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 результатом выполнения муниципальной работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

46. Результат выполнения муниципальной работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должен соответствовать нормам, предусмотренным законодательством Российской Федерации в отношении указанных категорий граждан.

**Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы**

49. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и соблюдения иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля.

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

51. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

52. Театр имеет документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

53. В целях улучшения качества муниципальной услуги театр не реже двух раз в год проводит социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

54. Внутренний контроль осуществляется руководителем театра и его заместителями.

55. Внешний контроль осуществляется Управлением, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

**Учет мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы**

56. Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится анкетирование потребителей результата муниципальной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата выполнения муниципальной работы.

57. Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества выполнения муниципальной работы.

**Показатели качества выполнения муниципальной работы**

58. Показателями качества выполнения муниципальной работы являются:

1) средняя заполняемость зрительного зала на стационаре (процент), которая высчитывается по формуле:

(Zr / S) / М x 100, где:

М - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S - количество спектаклей (театральных постановок);

2) отсутствие обоснованных жалоб на качество выполнения работы (единиц). Определяется по журналу входящей корреспонденции.