|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение № 1УТВЕРЖДЕНприказом МАУК «НДТ»от 20.01.2022 г. № 45 |

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги**

**«Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) в стационарных условиях»**

 **Общие положения.**

1. Наименование муниципальной услуги - «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) (в стационарных условиях)» (**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 предоставления муниципальных услуг**

**Общие требования к процессу предоставления муниципальных услуг**

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

6. Содержание муниципальной услуги определяется с учетом всех форм, местом проведения спектаклей (театральных постановок) в стационарных условиях.

**Порядок предоставления услуг**

7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной (частично платной) и бесплатной основе.

8. Муниципальные услуги на платной (частично платной) основе предоставляются на основании приобретенного зрителем билета театра, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву. Бесплатно муниципальные услуги предоставляются по решению директора театра или в порядке, определенном для льготных посетителей.

Цены на оплату муниципальных услуг театра установлены Прейскурантом цен, утверждённым финансовым управлением Администрации города Нижний Тагил.

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 иным отдельным категориям граждан театре может предоставлять муниципальные услуги на льготной основе согласно перечню (Приложение).

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

1) дата и время начала спектакля объявляются театром не позднее 30 дней до показа спектакля (театральной постановки). Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа спектакля (театральной постановки).

2) доступ в здание театра должен открыт не позднее чем за шестьдесят минут до начала спектакля;

3) спектакль начинается не позднее пяти минут после объявленного времени начала.

4) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей. Спектакль может быть показан в течение одного или нескольких представлений. В случае показа спектакля в рамках нескольких представлений зрители имеют право приобретать билеты как на весь спектакль целиком, так и на отдельные его части;

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

6) продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

7) продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать пятидесяти минут;

8) продолжительность одноактного спектакля не должна быть менее одного часа. В случае если спектакль длится менее одного часа в составе представления должно быть показано два и более одноактных спектакля.

Продолжительность спектакля (театральной постановки) от одного до трех часов тридцати минут.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

из одного действия продолжительностью от пятидесяти минут до двух часов;

из двух действий общей продолжительностью от одного часа тридцати минут до трех часов тридцати минут, в том числе:

- первое действие продолжительностью от сорока минут до двух часов;

- второе действие продолжительностью от 40 минут до 1,5 часов;

9) после окончания спектакля театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

10) театральный сезон театра открывается, как правило, в сентябре, закрывается в июле календарного года.

Начало театрального сезона может переноситься театром не более чем на один календарный месяц.

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

15. Результатом предоставления услуги является показ спектаклей (театральных постановок), представленный для потребителей в форме, указанной в [пункте](file:///C%3A%5CUsers%5Czritel%5CDesktop%5C25%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82%202018.docx#Par40) 6 настоящего стандарта.

**Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги**

16. Театр, предоставляющий услугу, долежн 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 предоставления услуги, в случаях, установленных законодательством.

**Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги**

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

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

19. Здание (**Театр**) отвечает 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. Театр обеспечен необходимой для предоставления услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения. (находящимися в кассовом вестибюле)

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

22. В театре имеются следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для зрителей;

- зрительный зал.

- кассовый зал;

- туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

- зрительский буфет

- зрительское фойе;

- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардероб работает в течение всего времени предоставления муниципальной услуги театром. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется театром безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) доступны для посетителей.

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

24. Для качественного предоставления муниципальной услуги театр оснащен: звукотехническим светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, электронной связью, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы отвечают требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивают безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг.

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

25. Для предоставления качественных услуг театр постоянно обновляет специальные технические средства, компьютерный парк, программное обеспечение, сетевые технологи.

**Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей**

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

27. Здание (**театр**) приспособлено для обслуживания инвалидов (с опорнодвигательным аппаратом) и оснащено соответствующим образом: имеет пандусы, специальные держатели.

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, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается театром самостоятельно.

Театр информирует пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 рабочих дней до таких изменений.

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

31. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается театром 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 муниципальной услуги**

32. Театр располагает необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание театра устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

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

Работники театра 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.

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

34. В театре созданы условия для повышения квалификации работников учреждения.

35. Театр обеспечивает работников комфортными условиями труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

**Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги**

36. Театр обеспечивает своевременно потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечивает возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование театра, предоставляющего муниципальную услугу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

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

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

39. Информирование потребителей услуги осуществляется:

1) через интернет-сайт театра;

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.

40. На Интернет-сайте театра размещается следующая информация:

1) полное наименование, почтовый и электронный адреса;

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

3) режим работы (изменения в режиме работы);

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 предоставления услуги;

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

9) о проводимых мероприятиях;

10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, видео-спектаклям (театральным постановкам), виртуальная справка (при возможности);

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

41. На информационных стендах в здании театра размещается следующая информация:

1) полное наименование, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы;

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 предоставления услуг;

7) перечень оказываемых театром услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) о проводимых мероприятиях;

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

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

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

1) о театре;

2) об услугах театра;

3) контактная информация;

4) режим работы;

5) о проводимых мероприятиях.

44. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) о театре;

2) об услугах театра;

3) контактная информация;

4) о режиме работы;

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 театра. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

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

47. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у кассира билетного при непосредственном посещении театра. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями театра, 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 театра должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением 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. 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 предоставления муниципальной услуги**

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.

**Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги**

56. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

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

57. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

 **Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги**

58. Показателем качества выполнения работы являются:

1) Темп роста количества зрителей на спектаклях (театральных постановках) по сравнению с предыдущим годом (процент), рассчитывается по формуле:

(КЗ(отч.) / КЗ(предш.)) x 100 -100 где:

КЗ(отч.) - количество зрителей в отчетном году;

КЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

2) Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуг от числа опрошенных (процент), рассчитывается по формуле:

М (удов.) / М (опрош.) х100, где:

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

М (опрош.) – общее количество опрошенных.