|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение № 2УТВЕРЖДЕНприказом МАУК «НДТ»от 20.01.2022 г. № 45 |

 **Стандарт качества предоставления муниципальной услуги**

**«Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок),**

**на выезде»**

**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 18.01.2022г. № 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): на выезде.

**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 я, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву. Бесплатно муниципальные услуги предоставляются по решению театра.

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. 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 открыт не позднее чем за сорок пять минут до начала спектакля;

3) спектакль начинается не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление;

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 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.

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 репертуарной афише спектакль проводится при наличии в зале 50 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%5C-162.docx#Par40) 6 настоящего стандарта.

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

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

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

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

18. Здание (помещения) 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 (помещения) 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 предоставления услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей.

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

Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления муниципальной услуги учреждением. 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.

23. Учреждение должно быть оснащено 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 учреждение должно быть оснащено: звукотехническим светотехническим оборудованием. Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

**Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей**

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

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

27. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением самостоятельно.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 рабочих дней до таких изменений.

28. 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.

**Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги**

29. 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 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 учреждения проходят медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

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

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

32. Театр обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

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

33. Театр своевременно обеспечивает 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.

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

**Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги**

35. 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.

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

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

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

39. 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.

40. Внутренний контроль осуществляется руководителем театра и его.

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

**Учет мнения потребителей муниципальной услуги**

42. 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.

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

 **Показатели качества предоставления муниципальной услуги**

44. Показателем качества выполнения работы являются:

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.