



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ АЛТАЙСКОГО КРАЯ
(МИНКУЛЬТУРЫ АЛТАЙСКОГО КРАЯ)**

П Р И К А З

от 05.12.2018

г. Барнаул

№ 380

**Об утверждении стандартов качества предоставления
государственных услуг театрально-концертными
организациями**

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, постановлением Администрации Алтайского края от 05.05.2011 № 246 «Об утверждении Положения об условиях, порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания в отношении государственных учреждений Алтайского края» п р и к а з ы в а ю :

Утвердить прилагаемые стандарты качества предоставления государственных услуг:

«Публичное представление (организация представления) спектаклей (театральных постановок)»;

«Публичное представление (организация представления) концертов и концертных программ».

Министр

Е.Е. Безрукова

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
культуры Алтайского края
от 05.12.2018 № 380

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
предоставления государственной услуги
«Публичное представление (организация представления)
спектаклей (театральных постановок)»

1. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги – «Публичное представление (организация представления) спектаклей (театральных постановок)» (далее – «государственная услуга»).

1.2. Государственную услугу предоставляют учреждения:

КАУ «Алтайский краевой театр драмы им. В.М. Шукшина»;

КАУ «Алтайский государственный музыкальный театр»;

КАУ «Алтайский государственный театр для детей и молодежи им. В.С. Золотухина»;

КАУ «Алтайский государственный театр кукол «Сказка» (далее – «учреждения»).

1.3. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Алтайского края (далее – «Министерство»). Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственной услуги, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственной услуги в соответствии с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных обязательств на соответствующий финансовый год.

1.4. Потребителями государственной услуги являются юридические и физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

1.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994

№ 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

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

законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края»;

постановлением Администрации Алтайского края от 05.05.2011 № 246 «Об утверждении Положения об условиях, порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания в отношении государственных учреждений Алтайского края».

2. Требования к предоставлению государственной услуги

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

2.2. Государственная услуга может предоставляться в здании учреждения, на выезде, на гастролях.

В соответствии с государственным заданием учреждения услуга предоставляется:

в здании учреждения – на платной и бесплатной основе;

на выезде и гастролях – платной основе.

2.3. Государственная услуга предоставляется на основании приобретенного зрителем билета (абонемент) учреждения. Цены (тарифы) на платные услуги, включая цены на билеты, учреждение определяет самостоятельно. При организации платных мероприятий учреждение может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву в соответствии с действующим законодательством и порядком, утвержденным учреждением.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.4. Для получения доступа к государственной услуге потенциальному потребителю необходимо: приобрести билет (абонемент) на посещение спектакля (театральной постановки), предъявить билет (абонемент) на посещение спектакля (театральной постановки) сотруднику учреждения.

2.5. Требования к процессу предоставления государственной услуги:

2.5.1. Дата и время начала спектакля (театральной постановки) должны быть объявлены учреждением не позднее 14 дней до представления. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до представления спектакля (театральной постановки), кроме случаев продажи целевого спектакля организованному зрителю.

2.5.2. Доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала представления спектакля (театральной постановки).

2.5.3. Спектакль (театральная постановка) должен начинаться не позднее пятнадцати минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля (театральной постановки) должно быть сделано соответствующее объявление.

2.5.4. Продолжительность спектакля (театральной постановки) определяется авторским замыслом создателей. Спектакль (театральная постановка) может быть показан в течение одного или нескольких представлений. В случае показа спектакля (театральной постановки) в рамках нескольких представлений зрители имеют право приобретать билеты как на весь спектакль целиком, так и на отдельные его части.

2.5.5. Продолжительность антракта между действиями (частями) одного спектакля (театральной постановки) составляет не менее 10 минут, в целях обеспечения зрителей услугами зрительского буфета и гардероба (далее – «сопутствующие услуги»).

2.5.6. Продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух с половиной часов.

2.5.7. Продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать одного с половиной часа.

2.5.8. Продолжительность одноактного спектакля (театральной постановки) не должна быть менее 45 минут. В случае если спектакль длится менее одного часа, в составе представления может быть показано два и более одноактных спектакля.

2.5.9. После окончания спектакля театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут.

2.5.10. Театральный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре, закрывается в июне календарного года. Начало и закрытие театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц.

2.5.11. Потребителю отказывается в получении услуги в следующих случаях:

если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и др.);

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

отсутствие или непредоставление билета (абонемент);

если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу, в этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение спектакля (театральной постановки), вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

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

2.5.13. Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

2.5.14. Спектакль (театральная постановка) отменяется в случае ситуации форс-мажора (чрезвычайные обстоятельства непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера), а также в случаях болезни, увольнения, либо смерти актера, исполняющего роль в спектакле, если замена такого актера другим актером невозможна. Возникшие в указанных случаях споры разрешаются в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей.

2.6. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

соответствие устава учреждения действующему законодательству;

соблюдение установленных государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, требований охраны и безопасности труда, требований пожарной безопасности;

наличие в здании (помещении) кнопки экстренного вызова полиции;

наличие в здании (помещении) круглосуточной охраны;

наличие системы автоматической пожарной сигнализации и оповещения о пожаре, первичных средств пожаротушения.

2.7. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:

расположение здания учреждения в территориальной (в том числе транспортной) доступности;

соблюдение правил благоустройства на прилегающей к зданию территории;

наличие в здании (помещении) лаконичных и понятных надписей (указателей) о направлениях передвижения людей внутри здания;

установление режима работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, который не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения;

установление режима работы сотрудников учреждения в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время;

установление графика работы внестационарного оказания государственной услуги учреждением самостоятельно, с учетом потребностей потребителей.

2.8. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

обеспечение потребителей необходимой и достоверной информацией об учреждении, предоставляемой государственной услугой:

через интернет-сайт учреждения;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

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

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
по телефону;
при личном посещении учреждения.

2.9. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги:

наличие необходимого количества специалистов, требуемых для предоставления государственной услуги в полном объеме;

установление структуры и штатного расписания учреждения с учетом объемов и сложности предоставляемой услуги;

утверждение должностных инструкций для каждого работника, определяющих их обязанности и права;

наличие у работников образования, квалификации, профессиональной подготовки, знания и опыта, необходимых для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

соблюдение работниками правил эксплуатации оборудования, охраны труда и техники безопасности.

2.10. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги:

обеспечение здания учреждения средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи;

наличие помещений и функциональных зон: гардеробное помещение для зрителей; зрительный зал/залы; кассовый зал; туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям; зрительский буфет (при возможности); зрительское фойе; другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления услуги в полном объеме и надлежащего качества;

обеспечение помещений необходимой для предоставления услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей;

наличие специального оборудования, аппаратуры и приборов, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающего надлежащее качество предоставления услуги.

2.11. При оказании государственной услуги учреждения руководствуются уставами учреждений, государственными заданиями, правилами внутреннего трудового распорядка, инструкциями, приказами, прочими документами, утвержденными в учреждениях.

2.12. Настоящий стандарт качества предоставления государственной услуги не распространяется на создание, исполнение и интерпретацию произведений литературы и искусства.

3. Показатели качества государственной услуги

Публичное представление (организация представления) спектаклей (театральных постановок) на стационаре, платная		
Наименование показателя качества	Единица измерения	Рекомендуемое значение
Средняя наполняемость зала	%	65-75
Доля показов новых (капитально-возобновленных) спектаклей от общего количества показов в рамках государственного задания	%	20-30
Публичное представление (организация представления) спектаклей (театральных постановок) на выезде, платная		
Средняя наполняемость зала	%	75
Доля показов новых (капитально-возобновленных) спектаклей от общего количества показов в рамках государственного задания	%	30
Публичное представление (организация представления) спектаклей (театральных постановок) на гастролях, платная		
Средняя наполняемость зала	%	75
Доля показов новых (капитально-возобновленных) спектаклей от общего количества показов в рамках государственного задания	%	30
Публичное представление (организация представления) спектаклей (театральных постановок) на стационаре, бесплатная		
Средняя наполняемость зала	%	100
Доля показов новых (капитально-возобновленных) спектаклей от общего количества показов в рамках государственного задания	%	100

4. Контроль качества предоставления государственной услуги

4.1. Организация обеспечения качества предоставления государственной услуги достигается посредством реализации контрольных мероприятий, путем проведения процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль осуществляется учреждением, внешний – Министерством.

4.3. Ответственность за качество предоставления государственной услуги, соблюдения требований стандарта несет руководитель учреждения.

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
культуры Алтайского края
от 05.12.2018 № 380

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
предоставления государственной услуги
«Публичное представление (организация представления)
концертов и концертных программ»

1. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги – «Публичное представление (организация представления) концертов и концертных программ (далее – «государственная услуга»).

1.2. Государственную услугу предоставляют учреждения:
КАУ «Государственная филармония Алтайского края»;
КАУ «Алтайский государственный оркестр русских народных инструментов «Сибирь» им. Е.И. Борисова»;
КАУ «Государственный молодежный ансамбль песни и танца Алтая» (далее – «учреждения»).

1.3. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Алтайского края (далее – «Министерство»). Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственной услуги, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственной услуги в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств на соответствующий финансовый год.

1.4. Потребителями государственной услуги являются юридические и физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

1.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах

и концертных залах»;

законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края»;

постановлением Администрации Алтайского края от 05.05.2011 № 246 «Об утверждении Положения об условиях, порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания в отношении государственных учреждений Алтайского края».

2. Требования к предоставлению государственной услуги

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

2.2. Государственная услуга может предоставляться в здании учреждения и на выезде, на платной и бесплатной основе в соответствии с государственным заданием учреждения.

2.3. Государственная услуга предоставляется на основании приобретенного зрителем билета (абонемент) учреждения. Цены (тарифы) на платные услуги, включая цены на билеты, учреждение определяет самостоятельно. При организации платных мероприятий организации культуры могут устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву в соответствии с действующим законодательством и порядком, утвержденным учреждением.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.4. Для получения доступа к государственной услуге потенциальному потребителю необходимо: приобрести билет (абонемент) на посещение концерта (концертной программы), предъявить билет (абонемент) на посещение концерта (концертной программы) сотруднику учреждения.

2.5. Содержание государственной услуги определяется видом концертов и концертных программ:

совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении) на стационаре;

совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении) на выезде;

концерт оркестра (большой состав) на стационаре;

концерт оркестра (большой состав) на выезде;

сборный концерт на стационаре;

сборный концерт на выезде;

концерт хора, капеллы на стационаре;

концерт хора, капеллы на выезде;

концерт камерного оркестра на стационаре;

концерт камерного оркестра на выезде;

концерт камерного ансамбля на стационаре;

концерт камерного ансамбля на выезде;
сольный концерт на стационаре;
сольный концерт на выезде;
концерт танцевально-хореографического коллектива на стационаре;
концерт танцевально-хореографического коллектива на выезде;
концерт вокально-хореографического коллектива на стационаре;
концерт вокально-хореографического коллектива на выезде.

2.6. Требования к процессу предоставления государственной услуги:

2.6.1. Дата и время начала концерта должны быть объявлены учреждением не позднее 14 дней до представления концерта. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до представления концерта.

2.6.2. Доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 45 минут до начала концерта.

2.6.3. Концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление.

2.6.4. Продолжительность концерта определяется авторским замыслом создателей.

2.6.5. Перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут.

2.6.6. Продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов.

2.6.7. Продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 1 часа 10 минут.

2.6.8. Общая продолжительность одного концерта не должна быть менее сорока минут.

2.6.9. Концертный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре – октябре, закрывается в июне календарного года.

2.6.10. Потребителю отказывается в получении услуги в следующих случаях:

если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и др.);

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

отсутствие или непредоставление билета (абонеента);

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

2.6.11. Начало и окончание концертного сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц.

2.6.12. Концерт отменяется в случае ситуации форс-мажора (чрезвычайные обстоятельства непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера). Возникшие в указанных случаях споры

разрешается в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей.

2.7. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

соответствие устава учреждения действующему законодательству;
соблюдение установленных государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, требований охраны и безопасности труда, требований пожарной безопасности;

наличие в здании (помещении) кнопки экстренного вызова полиции;
наличие в здании (помещении) круглосуточной охраны;
наличие системы автоматической пожарной сигнализации и оповещения о пожаре, первичных средств пожаротушения.

2.8. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:

расположение здания учреждения в территориальной (в том числе транспортной) доступности;

соблюдение правил благоустройства на прилегающей к зданию территории;

наличие в здании (помещении) лаконичных и понятных надписей (указателей) о направлениях передвижения людей внутри здания;

установление режима работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, который не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения;

установление режима работы сотрудников учреждения в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время;

установление графика работы внестационарного оказания государственной услуги учреждением самостоятельно, с учетом потребностей потребителей.

2.9. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

обеспечение потребителей необходимой и достоверной информацией об учреждении, предоставляемой государственной услугой:

через интернет-сайт учреждения;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

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

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

по телефону;

при личном посещении учреждения.

2.10. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги:

наличие необходимого количества специалистов, требуемых для предоставления государственной услуги в полном объеме;

установление структуры и штатного расписания учреждения с учетом объемов и сложности предоставляемой услуги;

утверждение должностных инструкций для каждого работника, определяющих их обязанности и права;

наличие у работников образования, квалификации, профессиональной подготовки, знания и опыта, необходимых для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

соблюдение работниками правил эксплуатации оборудования, охраны труда и техники безопасности.

2.11. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги:

обеспечение здания учреждения средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи;

наличие помещений и функциональных зон: гардеробное помещение для зрителей; зрительный зал/залы; кассовый зал; туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям; зрительский буфет (при возможности); зрительское фойе; другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления услуги в полном объеме и надлежащего качества;

обеспечение помещений необходимой для предоставления услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей;

наличие специального оборудования, аппаратуры и приборов, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающего надлежащее качество предоставления услуги.

2.12. При оказании государственной услуги учреждения руководствуются уставами учреждений, государственными заданиями, правилами внутреннего трудового распорядка, инструкциями, приказами, прочими документами, утвержденными в учреждениях.

2.13. Настоящий стандарт качества предоставления государственной услуги не распространяется на создание, исполнение и интерпретацию произведений литературы и искусства.

3. Показатели качества государственной услуги

Публичное представление (организация представления) концертов и концертных программ на стационаре, платная		
Наименование показателя качества	Единица измерения	Рекомендуемое значение
1	2	3
Доля показов концертов и концертных программ с участием собственных коллективов	%	50

и исполнителей от общего количества показов в рамках государственного задания		
Доля показов новых (капитально-возобновленных) концертов и концертных программ от общего количества показов в рамках государственного задания	%	16-33
Средняя наполняемость зала	%	75-80
Публичное представление (организация представления) концертов и концертных программ на выезде, платная		
Доля показов концертов и концертных программ с участием собственных коллективов и исполнителей от общего количества показов в рамках государственного задания	%	90
Доля показов новых (капитально-возобновленных) концертов и концертных программ от общего количества показов в рамках государственного задания	%	51
Публичное представление (организация представления) концертов и концертных программ на стационаре, бесплатная		
Доля показов концертов и концертных программ с участием собственных коллективов и исполнителей от общего количества показов в рамках государственного задания	%	50
Доля показов новых (капитально-возобновленных) концертов и концертных программ от общего количества показов в рамках государственного задания	%	28
Публичное представление (организация представления) концертов и концертных программ на выезде, бесплатная		
Доля показов концертов и концертных программ с участием собственных коллективов и исполнителей от общего количества показов в рамках государственного задания	%	75-85
Доля показов новых (капитально-возобновленных) концертов и концертных программ от общего количества показов в рамках государственного задания	%	5-34

4. Контроль качества предоставления государственной услуги

4.1. Организация обеспечения качества предоставления государственной услуги достигается посредством реализации контрольных мероприятий путем проведения процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль осуществляется учреждением, внешний – Министерством.

4.3. Ответственность за качество предоставления государственной услуги, соблюдения требований стандарта несет руководитель учреждения.