



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКОТАТАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ
МУЗЫКАЛЬНО-ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР»

П Р И К А З

г. Симферополь

«30» декабря 2020 г.

№ 192

О применении в работе стандартов
качества предоставления государственных
услуг (работ) в сфере культуры

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», приказом Министерства культуры Республики Крым от 26.12.2016 года № 364 «Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры Республики Крым» и в целях повышения эффективности и качества оказания государственных услуг (работ) в области культуры, предоставляемых ГАУРК «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр» (далее – Театр) государственным заданием обеспечения доступности государственных услуг (работ) для населения

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Заместителям директора, руководителям структурных подразделений применять в своей работе стандарты качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры, указанные в п.1 п.п 1.13 – 1.18 приказа Министерства культуры Республики Крым от 26.12.2016 года № 364 «Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры Республики Крым» (приложение).

2. Всем сотрудникам ГАУРК «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр» ознакомится, изучить и руководствоваться в своей работе стандартами качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры указанными в п.1 настоящего приказа.

3. Начальнику отдела информационных технологий и рекламы Расулову Э.Э. разместить стандарты качества предоставления государственных услуг (работ) в области культуры на официальном сайте ГАУРК «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр».

4. Помощнику руководителя отдела правовой и кадровой работы Меметовой З.Р. данный приказ довести под подпись до лиц в части, их касающейся.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор




З.Л. Билялова

Приказ подготовил:
начальник отдела правовой
и кадровой работы

 Асанов Э.Э.

Приказ согласован:
заместитель директора

 Абляметова Э.А.

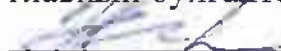
заместитель директора

 Акимов Ф.А.

заместитель директора

 Эннанов Ю.Л.


главный бухгалтер


 Абдулкеримова Э.Г.

С приказом ознакомлены:

 Расулов Э.Э.

 Асанова З.Р.

 Ибрагимов З.

 Эннанова Э.С.

 Меметова З.Р.

 Девлетов Р.Р.

 Меметова Т.Ф.

 Усейнова Э.Д.

 Меметова Г.Э.

 Таирова Э.Ш.

 Меметов Э.Р.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПОКАЗУ СПЕКТАКЛЕЙ (ТЕАТРАЛЬНЫХ ПОСТАНОВОК)

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги—услуга по показу спектаклей (театральных постановок) (далее – государственная услуга).

2. Государственную услугу оказывают учреждения:

1) Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский академический русский драматический театр им. М. Горького».

2) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».

3) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр».

4) Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский академический театр кукол» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений 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.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Потребителями государственной услуги по показу спектаклей (театральных постановок) являются физические лица.

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

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

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- 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»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94);
- письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

6. Содержание государственной услуги по показу спектаклей (театральных постановок) определяется жанром и формой спектаклей (театральных постановок), а также местом проведения спектаклей (театральных постановок):

6.1. Музыкальная комедия:

1) спектакль большой формы (многочисленная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многочисленная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многочисленная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.2. Драма:

1) спектакль большой формы (многочисленная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многочисленная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многочисленная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.3. Балет:

7) спектакль большой формы (многочисленная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

8) спектакль большой формы (многочисленная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

9) спектакль большой формы (многочисленная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

10) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

11) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

12) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.4. Кукольный спектакль:

13) спектакль большой формы (многочисленная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

14) спектакль большой формы (многочисленная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

15) спектакль большой формы (многочисленная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

16) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

17) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

18) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

7. Предоставление государственной услуги осуществляется на платной 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.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

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

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

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

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала спектакля;

3) спектакль должен начинаться 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 (спектаклей) 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 трёх часов тридцати минут.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

из одного (ой) действия (части) продолжительностью от пятидесяти минут до двух часов;

из двух действий (частей) общей продолжительностью от одного часа тридцати минут до трёх часов тридцати минут, в том числе:

- первое (ая) действие (часть) продолжительностью от сорока минут до двух часов;

- второе (ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 1,5 часов.

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

10) вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

11) театральный сезон учреждения открывается, как правило, в октябре, закрывается в июле календарного года.

Начало театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению Министерства.

11. Потребителю может быть отказано в предоставлении государственной 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 должен быть проведён независимо от количества 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 оказания услуги является показ спектаклей (театральных постановок), представленный для потребителей в одной из жанров и форм, указанных в пункте 6 настоящего стандарта.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

16. Учреждение, предоставляющее государственную 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) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

18. Здание (помещение) должны быть оборудованы 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) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены 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, Нормы).

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;
- * рекреационная зона;
- * 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 пятнадцати 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 десяти 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 и светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены (при возможности), 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, 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.

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.

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

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

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

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 КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

33. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

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

Работники учреждения должны иметь 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 должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

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

35. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

36. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

37. 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.

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

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

40. Информирование потребителей услуги осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в

здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

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 учреждения.

41. 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) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

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

7) стандарт предоставления государственной услуги;

8) перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях.

42. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

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

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

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

6) стандарт оказания услуг;

7) перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) о проводимых мероприятиях.

43. Через средства массовой информации (радио, телевидение,

периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

44. 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, его фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении, его фондах, ресурсах;
- 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.

46. 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.

47. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, 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 учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

48. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить у дежурного администратора при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, 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 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.

49. Предоставление государственной услуги 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

50. 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).

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

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

53. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги. 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 Республики Крым; 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 предоставления государственных услуг.

54. В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

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

56. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

57. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

58. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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 принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества предоставляемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

59. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

60. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений

обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

61. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

62. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

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.

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

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

64. Показателем качества выполнения работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: $(Zr / S) / M \times 100$, где

M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S – количество спектаклей;

2) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на гастролях, от общего количества спектаклей (театральных

представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Сг / Соб) (отч.) \times 100 - (Сг / Соб) (предш.) \times 100$, где

Сг-количество спектаклей на гастролях;

Соб. - общее количество спектаклей;

3) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на выездах, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Св / Соб) (отч.) \times 100 - (Св / Соб) (предш.) \times 100$, где

Св- количество спектаклей на выездах;

Соб. - общее количество спектаклей;

4) Темп роста количества зрителей на спектаклях (театральных постановках) (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: $(КЗ(отч.)/КЗ(предш.)) \times 100 - 100$, где:

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

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

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных, высчитывается по формуле:

$М(удов.)/М(опрош.) \times 100$, где:

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

М (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей услуг.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО СОЗДАНИЮ СПЕКТАКЛЕЙ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы–работа по созданию спектаклей (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

1) Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский академический русский драматический театр им. М. Горького».

2) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».

3) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр».

4) Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский академический театр кукол» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регуливающими порядок выполнения работ:

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный [закон](#) от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ«О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- 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»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (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 учреждений, предприятий и организаций культуры России».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

5. Государственная работа выполняется в целях формирования

и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной работы по созданию спектаклей определяется жанром и формой спектаклей:

6.1. Музыкальная комедия:

1) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.2. Драма:

1) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.3. Балет:

7) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

8) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

9) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

10) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

11) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

12) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.4. Кукольный спектакль:

13) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

14) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

15) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

16) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

17) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

18) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение государственной 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 государственную 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, музыкальных инструментов;

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

9. Результатом выполнения работы является созданный спектакль, готовый к показу в одной из форм, указанных в статье 5 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения государственной 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 тридцати дней до премьерного показа спектакля;

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

- 5) обеспечение доступа в здание учреждения не позднее чем за сорок пять минут до начала показа спектакля;

- 6) спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление;

- 7) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей;

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

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

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

11) 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.

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

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

из одного (ой) действия (части) продолжительностью от пятидесяти минут до двух часов;

из двух действий (частей) общей продолжительностью от одного часа тридцати минут до трёх часов тридцати минут, в том числе:

- первое (ая) действие (часть) продолжительностью от сорока минут до двух часов;

- второе (ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 1,5 часов.

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

13) вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

11. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы 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 должен быть проведён независимо от количества 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.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. Учреждение, выполняющее работу, 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 выполнения работы, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

17. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

18. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, Нормы).

19. Помещения должны быть обеспечены необходимой мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

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

21. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения работы:

- ♣ гардеробное помещение для работников учреждения;
- ♣ зрительный зал/залы;
- ♣ артистические помещения в непосредственной близости к сцене;
- ♣ репетиционные помещения;
- ♣ помещения технических цехов;
- ♣ туалетные комнаты для работников учреждения, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

- * буфет для работников учреждения;
- * рекреационная зона;
- * камера хранения (при возможности);
- * другие помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения работ в полном объеме и надлежащего качества.

22. Гардероб должен работать в течение рабочего времени сотрудников учреждения. 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 работников учреждения. В течение времени выполнения учреждением государственной работы 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 выполнения работ.

24. Для качественного выполнения государственной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим и светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекторным оборудованием сцены (по возможности), 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, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполнения государственных работ соответствующих видов.

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

25. Для качественного выполнения государственных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ 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 и специальные держатели.

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 Республики Крым.

30. 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, регуливающими рабочее время.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

31. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых государственных работ.

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

Работники учреждения должны иметь 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 должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

32. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

33. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления

ими работы.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

34. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения государственной работы в обязательном порядке должна содержать сведения: наименование вышестоящего органа исполнительной власти; наименование Учреждения, выполняющего государственную работу; о дате, времени начала премьерного показа создаваемого или созданного спектакля; телефон для справок и консультаций.

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

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

37. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 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 учреждения.

38. 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) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей);
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера

телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;

7) стандарт выполнения государственных работ;

8) перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

9) о проводимых мероприятиях.

39. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

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

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

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

6) стандарт выполнения государственных работ;

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

8) о проводимых мероприятиях;

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

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

41. 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, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

42. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах 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.

43. 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.

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

45. Информацию о порядке выполнения государственных работ можно получить у дежурного администратора при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, 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 выполнением 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.

46. 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 ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

47. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной работы осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

48. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего работу.

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

50. Учреждение, выполняющее работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственных работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы

с потребителем государственных работ, 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 выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, 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 Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

51. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

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

53. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

54. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

55. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том

числе оценку результатов, состава, качества выполнения государственными учреждениями Республики Крым государственных работ.

56. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

57. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

58. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

59. Мнения потребителей результата государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

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

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

60. Мнения потребителей результата государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

61. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: $(Zr / S) / M \times 100$, где

M - количество меств зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S – количество концертов;

2) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на гастролях, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Cг / Соб) (отч.) \times 100 - (Cг / Соб) (предш.) \times 100$, где

Cг-количество спектаклей на гастролях;

Соб. - общее количество спектаклей;

3) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на выездах, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Cв / Соб) (отч.) \times 100 - (Cв / Соб) (предш.) \times 100$, где

Cв-количество спектаклей на выездах;

Соб. - общее количество спектаклей;

4) Темп роста количества зрителей на спектаклях (театральных постановках) (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: $(KЗ(отч.) / KЗ(предш.)) \times 100 - 100$, где:

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

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

5) Доля потребителей, удовлетворенных выполнением государственной работы, от числа опрошенных, высчитывается по формуле:

$M(удов.) / M(опрош.) \times 100$, где:

M (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством выполненной государственной работы;

M (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей государственной работы.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОКАЗА СПЕКТАКЛЕЙ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы – работа по организации показа спектаклей (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

1) Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский академический русский драматический театр им. М. Горького».

2) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».

3) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр».

4) Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский академический театр кукол» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Потребителями государственной работы по организации показа спектаклей (театральных постановок) являются физические лица.

4. Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работ:

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

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

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный [закон](#) от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- 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»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (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 учреждений, предприятий и организаций культуры России».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

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

6. Содержание государственной работы по созданию спектаклей определяется жанром, формой спектаклей, а также местом проведения спектаклей:

6.1. Музыкальная комедия:

1) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.2. Драма:

1) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.3. Балет:

7) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

8) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

9) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

10) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

11) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

12) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.4. Кукольный спектакль:

13) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

14) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

15) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

16) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

17) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

18) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение государственной работы включает в себя:

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

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

- организацию и проведение репетиционного процесса;

- проведение текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;

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

9. Результатом выполнения работы является показ спектакля в одной из форм, указанных в статье 5 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения государственной работы:

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

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала спектакля;

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

4) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей;

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 трёх часов тридцати минут.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

из одного (ой) действия (части) продолжительностью от пятидесяти минут до двух часов;

из двух действий (частей) общей продолжительностью от одного часа тридцати минут до трёх часов тридцати минут, в том числе:

- первое (ая) действие (часть) продолжительностью от сорока минут до двух часов;

- второе (ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 1,5 часов.

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

10) вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

11) театральный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре - октябре, закрывается в июле - августе календарного года.

Начало театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению Министерства культуры Республики Крым

11. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы 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 должен быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

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

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. Учреждение, выполняющее государственную работу, 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 выполнения работы, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

17. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

18. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

19. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работ мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

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

21. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения работы:

- ✦ гардеробное помещение для работников учреждения;
- ✦ гардеробное помещение для зрителей;
- ✦ зрительный зал/залы;
- ✦ артистические помещения в непосредственной близости к сцене;
- ✦ репетиционные помещения;
- ✦ помещения технических цехов;
- ✦ туалетные комнаты для зрителей и работников учреждения, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- ✦ зрительский буфет;
- ✦ зрительское фойе;
- ✦ буфет для работников учреждения;

- * рекреационные зоны для зрителей и работников учреждения;
- * камера хранения (при возможности);
- * другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания работы в полном объеме и надлежащего качества.

22. Гардероб для работников и посетителей учреждения должен работать в течение всего времени выполнения государственной работы 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 и работников учреждения. В течение времени выполнения учреждением государственной работы 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 выполнения работ.

24. Для качественного выполнения государственной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим и светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекторным оборудованием сцены (при возможности), 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, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполнения государственных работ соответствующих видов.

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

25. Для качественного выполнения государственных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ 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 Республики Крым.

30. 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 КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

31. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых государственных работ.

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

Работники учреждения должны иметь 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 должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

32. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

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

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

34. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения государственной работы в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, выполняющего государственную работу;
- репертуарная афиша учреждения на текущий и последующий месяцы;
- анонсы мероприятий;
- телефон для справок и консультаций.

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

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

37. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 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 учреждения.

38. 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) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей);
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей

структурных подразделений учреждения;

7) стандарт выполнения государственных работ;

8) перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

9) о проводимых мероприятиях.

39. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

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

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

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

6) стандарт выполнения государственных работ;

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

8) о проводимых мероприятиях.

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

41. 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, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

42. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах 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.

32. 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.

44. Информирование о порядке выполнения работы по телефону

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

45. Информацию о порядке выполнения государственных работ можно получить у дежурного администратора при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, 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 выполнением 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.

46. 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 ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

47. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

48. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего работу.

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

50. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственных работ. 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 выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, 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 Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

51. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

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

32. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

54. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

55. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения государственными учреждениями Республики Крым государственных работ.

56. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

57. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

58. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

59. Мнения потребителей результата государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

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

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

60. Мнения потребителей результата государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

61. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: $(Zr / S) / M \times 100$, где

M - количество меств зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S – количество концертов;

2) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на гастролях, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Cг / Соб) (отч.) \times 100 - (Cг / Соб) (предш.) \times 100$, где

Cг-количество спектаклей на гастролях;

Соб. - общее количество спектаклей;

3) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на выездах, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Cв / Соб) (отч.) \times 100 - (Cв / Соб) (предш.) \times 100$, где

Cв - количество спектаклей на выездах;

Соб. - общее количество спектаклей;

4) Темп роста количества зрителей на спектаклях (театральных постановках) (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: $(KЗ(отч.)/KЗ(предш.)) \times 100 - 100$, где:

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

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

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством выполнения государственной работы, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: $M(удов.)/M(опрош.) \times 100$, где:

M (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством выполнения государственной работы;

M (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей работы.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПОКАЗУ КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги – услуга по показу концертов и концертных программ (далее – государственная услуга).

2. Государственную услугу оказывают учреждения:

1) Государственное автономное учреждение культуры Республики Крым «Крымская государственная филармония».

2) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».

3) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр», (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений 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.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Потребителями государственной услуги по показу концертов и концертных программ являются физические лица.

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

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

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

– Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](#) от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- 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»;
- приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94));
- приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;
- письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

6. Содержание государственной услуги по показу концертов и концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

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

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

- 3) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении)
на гастролях;
- 4) концерт оркестра (большие составы) на стационаре;
- 5) концерт оркестра (большие составы) на выезде;
- 6) концерт оркестра (большие составы) на гастролях;
- 7) сборный концерт на стационаре;
- 8) сборный концерт на выезде;
- 9) сборный концерт на гастролях;
- 10) концерт хора, капеллы на стационаре;
- 11) концерт хора, капеллы на выезде;
- 12) концерт хора, капеллы на гастролях;
- 13) концерт камерного оркестра на стационаре;
- 14) концерт камерного оркестра на выезде;
- 15) концерт камерного оркестра на гастролях;
- 16) концерт камерного ансамбля на стационаре;
- 17) концерт камерного ансамбля на выезде;
- 18) концерт камерного ансамбля на гастролях;
- 19) сольный концерт на стационаре;
- 20) сольный концерт на выезде;
- 21) сольный концерт на гастролях;
- 22) концерт танцевально-хореографического коллектива на стационаре;
- 23) концерт танцевально-хореографического коллектива на выезде;
- 24) концерт танцевально-хореографического коллектива на гастролях.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

7. Предоставление государственной услуги осуществляется на платной 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.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

9. Социально не защищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам учреждение может оказывать государственные услуги на безвозмездной основе согласно порядку, утверждённому 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) концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;

4) продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

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

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

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

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

3) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

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

11) 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.

11. Потребителю может быть отказано в предоставлении государственной 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 проведён 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 настоящего стандарта.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

16. Учреждение, предоставляющее государственную 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 (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

18. Здание (помещения) должны быть оборудованы 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) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены 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, Нормы).

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;
- * рекреационная зона;
- * 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, 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.

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.

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

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

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

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 КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

33. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

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

Работники учреждения должны иметь 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 должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

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

35. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

36. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

37. 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.

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

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

40. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 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 учреждения.

41. 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) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

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

7) стандарт оказания услуги;

8) перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях.

42. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

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

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

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

б) стандарт оказания услуг;

7) перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) о проводимых мероприятиях.

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

44. 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, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

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.

46. 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.

47. 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). Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

48. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить у дежурного администратора при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, 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 предоставлением государственной 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.

49. Предоставление государственной услуги 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

50. 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).

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

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

53. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему

контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги. 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 Республики Крым; 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 предоставления государственной услуги.

54. В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

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

56. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

57. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым

58. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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 работы, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества предоставляемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

59. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

60. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

61. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

62. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

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.

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

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

64. Показателем качества оказания государственной услуги являются:

- 1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: $(Zr / S) / M \times 100$, где
M - количество мест в зрительном зале;
Zr - количество зрителей;
S – количество концертов;
- 2) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на гастроях, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:
 $(Kг / Коб) (отч.) \times 100 - (Kг / Коб) (предш.) \times 100$, где
Kг-количество концертов на гастроях;
Коб. - общее количество концертов;
- 3) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на выездах, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:
 $(Kв / Коб) (отч.) \times 100 - (Kв / Коб) (предш.) \times 100$, где
Kг-количество концертов на выездах;
Коб. - общее количество концертов;
- 4) Темп роста количества зрителей на концертах, других публичных представлениях (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: $(KЗ(отч.)/KЗ(предш.)) \times 100 - 100$, где:
KЗ(отч.) - количество зрителей в отчетном году;
KЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчетному году;
- 5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных, 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.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО СОЗДАНИЮ КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы – работа по созданию концертов и концертных программ (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

1) Государственное автономное учреждение культуры Республики Крым «Крымская государственная филармония».

2) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».

3) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр», (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии

со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работ:

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

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

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный [закон](#) от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- 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»;
- приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94));
- письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;
- приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

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

6. Содержание государственной работы по созданию концертов и концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

- 1) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении);
- 2) концерт оркестра (большие составы);
- 3) сборный концерт;
- 4) концерт хора, капеллы;
- 5) концерт камерного оркестра;
- 6) концерт камерного ансамбля;
- 7) сольный концерт;
- 8) концерт танцевально-хореографического коллектива.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение государственной работы включает в себя:

- привлечение и оплату труда персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;
- привлечение художественного, артистического и иного приглашенного персонала;
- организацию и проведение репетиционного процесса;
- изготовление сценических постановочных средств, приобретение инвентаря;
- проведение текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;
- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения государственных работ.

9. Результатом выполнения работы является созданный концерт или концертная программа, готовые к показу в одной из форм, указанных в статье 5 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения государственной работы:

- 1) дата и время начала созданного 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) концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;
- 4) продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

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

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

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

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

9) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа

до окончания работы общественного транспорта;

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

11) 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.

11. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы 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 проведён 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.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. Учреждение, выполняющее работу, 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 выполнения работы, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

17. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

18. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, Нормы).

19. 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.

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

21. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения работы:

- ♣ гардеробное помещение для зрителей;
- ♣ зрительный зал/залы;
- ♣ кассовый зал;
- ♣ туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- ♣ зрительский буфет;
- ♣ зрительское фойе;
- ♣ рекреационная зона;
- ♣ камера хранения (при возможности);

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

22. Гардероб должен работать в течение всего времени проведения концерта. 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 работников учреждения и посетителей. В течение времени выполнения учреждением государственной работы 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 выполнения работ.

24. Для качественного выполнения государственной работы 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, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполнения государственных работ соответствующих видов.

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

25. Для качественного выполнения государственных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ 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. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

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

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

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 КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

33. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых государственных работ.

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

Работники учреждения должны иметь 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 должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

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

35. В учреждении создаются условия для повышения квалификации

работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

36. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими работы.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

37. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения государственной работы в обязательном порядке должна содержать сведения: наименование вышестоящего органа исполнительной власти; наименование Учреждения, выполняющего государственную работу; о дате, времени начала мероприятия; телефон для справок и консультаций.

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

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

40. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 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 учреждения.

41. 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) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

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

7) стандарт выполнения государственных работ;

8) перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях.

42. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

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

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

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

6) стандарт выполнения государственных работ;

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

8) о проводимых мероприятиях.

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

44. 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, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах 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.

46. 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.

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

48. Информацию о порядке выполнения государственных работ можно получить у дежурного администратора при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, 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 выполнением 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.

49. 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 ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

50. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

51. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего работу.

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

53. Учреждение, выполняющее работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственной работы.

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 выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, 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 Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением стандарта качества выполнения государственной работы.

54. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

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

56. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

57. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

58. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих

требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения государственными учреждениями Республики Крым государственных работ.

59. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

60. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта, и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

61. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

62. Мнения потребителей результата государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос,

интервьюирование, анкетирование потребителей результата государственной работы и анализ собранной информации;

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

63. Мнения потребителей результата государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

64. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: $(Zr / S) / M \times 100$, где

M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S – количество концертов;

2) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на гастрольях, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Kг / Kоб) (отч.) \times 100 - (Kг / Kоб) (предш.) \times 100$, где

Kг-количество концертов на гастрольях;

Kоб. - общее количество концертов;

3) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на выездах, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Kв / Kоб) (отч.) \times 100 - (Kв / Kоб) (предш.) \times 100$, где

Kг-количество концертов на выездах;

Kоб. - общее количество концертов;

4) Темп роста количества зрителей на концертах, других публичных представлениях (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: $(KЗ(отч.)/KЗ(предш.)) \times 100 - 100$, где:

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

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

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством результата выполнения государственной работы, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: $M(удов.)/M(опрош.) \times 100$, где:

M (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством результата выполнения государственной работы;

M (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей результата выполнения государственной работы.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОКАЗА КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы – работа по организации показа концертов и концертных программ (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

1) Государственное автономное учреждение культуры Республики Крым «Крымская государственная филармония».

2) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».

3) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр», (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии

со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работ:

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

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

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный [закон](#) от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- 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»;
- приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94));
- письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;
- приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

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

6. Содержание государственной работы по организации показа концертов и концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

- 1) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении);
- 2) концерт оркестра (большие составы);

- 3) сборный концерт;
- 4) концерт хор, капеллы;
- 5) концерт камерного оркестра;
- 6) концерт камерного ансамбля;
- 7) сольный концерт;
- 8) концерт танцевально-хореографического коллектива.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение государственной работы включает в себя организацию:

- привлечения и оплату труда персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;
- привлечения художественного, артистического и иного приглашенного персонала;
- проведения репетиционного процесса;
- изготовления сценических постановочных средств, приобретения инвентаря;
- проведения текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;
- проведения общехозяйственных работ, в том числе содержания объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретения услуг связи, обслуживания инженерных сетей, приобретения транспортных услуг, повышения квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения государственных работ.

9. Результатом выполнения работы является созданный концерт или концертная программа, готовые к показу в одной из форм, указанных в пункте 6 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения государственной работы:

1) дата и время начала созданного 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) концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;

4) продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

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

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

- 7) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;
- 8) общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;
- 9) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа

до окончания работы общественного транспорта;

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

11) 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.

11. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы 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 проведён 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.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. Учреждение, выполняющее работу, 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 выполнения работы, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

17. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

18. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

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

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

21. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения работы:

- ✦ гардеробное помещение для работников учреждения;
- ✦ гардеробное помещение для зрителей;
- ✦ зрительный зал/залы;
- ✦ кассовый зал;
- ✦ туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- ✦ зрительский буфет;
- ✦ зрительское фойе;
- ✦ рекреационная зона;
- ✦ камера хранения (при возможности);
- ✦ другие помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения работы в полном объеме и надлежащего качества.

22. Гардероб должен работать в течение всего времени проведения концерта. 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 работников учреждения и посетителей. В течение времени выполнения учреждением государственной работы 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 выполнения работ.

24. Для качественного выполнения государственной работы 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, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполнения государственных работ соответствующих видов.

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

25. Для качественного выполнения государственных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

26. Здание (помещение) учреждения, в котором выполняется работа, 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.

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.

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

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

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

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 КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

33. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых государственных работ.

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

Работники учреждения должны иметь 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 должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

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

35. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

36. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда

и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими работы.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

37. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения государственной работы в обязательном порядке должна содержать сведения: наименование вышестоящего органа исполнительной власти; наименование Учреждения, выполняющего государственную работу; о дате, времени начала мероприятия; телефон для справок и консультаций.

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

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

40. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 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 учреждения.

41. 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) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера

телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

7) стандарт выполнения государственных работ;

8) перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях.

42. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

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

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

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

6) стандарт выполнения государственных работ;

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

8) о проводимых мероприятиях;

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

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

44. 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, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах 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.

46. 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.

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

48. Информацию о порядке выполнения государственных работ можно получить у дежурного администратора при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, 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 выполнением 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.

49. 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 ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

50. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

51. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего работу.

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

53. Учреждение, выполняющее работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственной работы. 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 выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, 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 Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

54. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

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

56. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

57. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

58. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том

числе оценку результатов, состава, качества выполнения государственными учреждениями Республики Крым государственных работ.

59. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

60. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта, и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

61. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

62. Мнения потребителей результата государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

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

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

63. Мнения потребителей результата государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

64. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: $(Zr / S) / M \times 100$, где

M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S – количество концертов;

2) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на гастрольях, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Kг / Коб) (отч.) \times 100 - (Kг / Коб) (предш.) \times 100$, где

Kг-количество концертов на гастрольях;

Коб. - общее количество концертов;

3) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на выездах, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Kв / Коб) (отч.) \times 100 - (Kв / Коб) (предш.) \times 100$, где

Kг-количество концертов на выездах;

Коб. - общее количество концертов;

4) Темп роста количества зрителей на концертах, других публичных представлениях (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: $(KЗ(отч.)/KЗ(предш.)) \times 100 - 100$, где:

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

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

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством результата выполнения государственной работы, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: $M(удов.)/M(опрош.) \times 100$, где:

M (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством результата выполнения государственной работы;

M (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей результата выполнения государственной работы.

