Приложение 1

к распоряжению администрации

Усть-Ордынского Бурятского округа

от 29 декабря 2015 года №187-адмр

Стандарт качества оказания государственной услуги

«Показ концертов (организация показа) и концертных программ»

1. Общие положения

1. Разработчик стандарта качества оказания государственной услуги (далее - услуга) «Показ концертов (организация показа) и концертных программ» (далее - стандарт): администрация Усть-Ордынского Бурятского округа (далее - администрация округа).

Контактная информация администрации округа: 669001, Иркутская область, пос. Усть-Ордынский, ул. Ленина, 18, тел./факс: 8(39541) 3-20-97,   
e-mail: [okr\_cultura@mail.ru](mailto:okr_cultura@mail.ru).

Контактная информация учреждения, непосредственно оказывающего услугу: 669001, Иркутская область, Эхирит-Булагатский район, пос.Усть-Ордынский, ул.Тимирязева, 17, тел. 8(39541)3-26-85, e-mail: [stepnie-napevy@mail.ru](mailto:stepnie-napevy@mail.ru). Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный ансамбль песни и танца «Степные напевы» (далее - учреждение).

2. Единица измерения государственной услуги:

число зрителей.

1. Термины и определения:

зритель - тот, кто смотрит сценическое представление, концерт;

концерт - публичное исполнение ряда вокальных, инструментальных музыкальных произведений, эстрадных и других номеров;

гастроли - выступления артиста или коллектива (ансамбля, оркестра, хора) в другом городе, стране.

1. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания государственной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

Указ Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года   
№ 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

Закон Иркутской области от 29 декабря 2007 года № 154 - оз «О государственной поддержке культуры в Иркутской области»;

устав учреждения;

настоящий стандарт.

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте:

Ресурсная обеспеченность услуги- обеспеченность учреждения специализированными помещениями, мебелью, сценическими костюмами, квалифицированным персоналом.

Технологичность оказания услуги - применение современного оборудования, программного обеспечения, копировально-множительной техники, средств связи в процессе оказания услуги.

Комфортность оказания услуги - создание в местах оказания услуги социально-бытовых условий, соответствующих действующим санитарно-гигиеническим нормам.

Безопасность оказания услуги - обеспечение мер личной безопасности пользователей и персонала учреждений, непосредственно выполняющих работу, пожарной безопасности в местах оказания услуги и информационной безопасности.

II. Требования к качеству оказания государственной услуги

1. Качество оказания услуги по показу концертов (организации показа) и концертных программ.

1.1. Сведения о государственной услуге:

Полное наименование услуги - Показ концертов (организация показа) и концертных программ.

Содержание (предмет) услуги по показу концертов (организации показа) и концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

сольный концерт на гастролях;

концерт оркестра (большие составы) на выезде;

концерт оркестра (большие составы) на гастролях;

концерт танцевально-хореографического коллектива на выезде;

концерт танцевально-хореографического коллектива на гастролях;

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

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

сборный концерт на выезде;

сборный концерт на гастролях.

Услуга оказывается в целях формирования удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

Государственная услуга предоставляется на основании приобретенного зрителем билета учреждения. Предельные цены на оплату услуги учреждение определяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения. Право на льготное и бесплатное посещение концертов и концертных выступлений предоставляется отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством.

Категории потребителей государственной услуги: физические лица.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

устав учреждения;

настоящий стандарт качества;

государственное задание;

иные правовые акты, регламентирующие деятельность учреждения.

* 1. Условия размещения и режим работы учреждения, непосредственно оказывающего государственную услугу:

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором проводятся концерты, концертные программы, концерт оркестра (большие составы) на гастролях | Концерты, концертные программы проводятся в специально предназначенных либо приспособленных зданиях (помещениях), доступных для населения. Состояние зданий, в которых проводятся концерты, концертные программы не являются аварийным. В здании соблюдается тепловой режим не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха - 55%. |
| Состав помещений здания, в котором проводятся концерты, концертные программы, концерт оркестра (большие составы) на гастролях | Состав помещений здания, в котором проводятся концерты, концертные программы включает:  зрительный зал;  фойе;  служебные помещения;  гардероб для верхней одежды посетителей, соответствующий вместимости зрительного зала. |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка помещений учреждений производится ежедневно. |
| Общественная безопасность | Учреждения находятся под наблюдением вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Помещения учреждений оборудованы автоматической пожарной сигнализацией, оснащены первичными средствами пожаротушения. |
| Режим работы | В период концертного сезона, обеспечивается показ концертов, концертных программ в зале учреждения в соответствии с репертуарным планом: концертов и иных творческих проектов вечернего репертуара - с 18 до 22 часов, концертов и иных творческих проектов дневного репертуара – с 10 до 17 часов. |
| Информация о работе учреждений | Информация о работе учреждений размещается в соответствии с требованиями п.1.7 настоящего стандарта. |

1.4. Техническое оснащение учреждения, непосредственно оказывающего государственную услугу:

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Оборудование | Зрительный зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений креслами (в том числе откидными) для зрителей. В фойе установлены места для сидения. Имеются музыкальные инструменты, технические средства и оборудование для показа мероприятий. |
| Информатизация и компьютеризация | Рабочие места для сотрудников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет. У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме. |

1.5. Укомплектованность учреждения, непосредственно оказывающего государственную услугу, кадрами и их квалификация:

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, а также выделяемых бюджетных средств |
| Образовательный уровень специалистов | Сотрудники учреждения имеют образование квалификацию, профессиональную подготовку, обладают опытом и знаниями, соответствующим надлежащее качество выполнения государственной работы |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 5 лет специалисты (кроме артистического персонала) учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации. |

1.6. Требования к технологии оказания государственной услуги:

Дата и время созданного концерта, концертной программы должны быть объявлены учреждением не позднее 20 дней до показа концерта. Продажа билетов должна начинаться не позднее 10 дней до показа концерта. Продолжительность определяется авторским замыслом создателей. При повышенном спросе на предоставление услуги учреждение вправе устанавливать очередность приобретения билет для отдельных категорий граждан согласно действующему законодательству.

Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы в следующих случаях:

отсутствие билетов на проводимое мероприятие;

установление возрастных ограничений;

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

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

Замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природы или техногенного характера.

1.7. Информационное сопровождение деятельности учреждения, непосредственно оказывающего государственную услугу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра | Частота обновления информации |
| Информация, размещаемая в общественных местах | В общественных местах размещается следующая информация:  наименование учреждения;  адрес, номера телефонов учреждения;  репертуар;  программа концертов, концертных программ;  адреса и режим работы билетных касс и иных мест, где возможно приобрести билеты на концерт. | При наличии информационного  повода |
| Информация, размещаемая в средствах массовой информации | В средствах массовой информации, доступной потенциальным потребителям государственной услуги, размещается информация:  наименование учреждения;  адрес, номера телефонов учреждения;  репертуар;  программа концертов, концертной программы;  адреса и режим работы билетных касс и иных мест, где возможно приобрести билеты на концерт. | При наличии информационного  повода |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в учреждение размещается информация:  наименование учреждения;  режим работы билетных касс | Постоянно |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:  репертуар;  программа концертов, концертных программ;  режим работы билетных касс;  номера телефонов учреждения;  о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения | Постоянно |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается информация:  наименование учреждения;  адрес, номера телефонов учреждения;  информация о месте, дате и времени  начала мероприятия;  продолжительность мероприятия, краткая аннотация к мероприятию;  адреса и режим работы билетных касс;  о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. | При наличии информационного  повода |

1.8. Контроль за деятельностью учреждения, непосредственно оказывающего государственную услугу осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на оперативный контроль по выявленным фактам и жалобам, касающихся качества оказания государственной услуги; контроль мероприятий по направлениям деятельности учреждения.

Выявленные недостатки по организации оказания государственной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с принятием мер по их устранению (если будет установлена вина в некачественном предоставлении работы).

Внешний контроль в части соблюдения качества оказания государственной услуги осуществляется учредителем - администрацией округа путем проведения мониторинга основных показателей государственной услуги за определенный период, анализа обращения и жалоб граждан. Учредителем проводятся плановые и внеплановые проверки по мере необходимости.

1.9. Ответственность за качество оказания государственной услуги:

Руководитель учреждения несет персональную ответственность за качество оказания государственной услуги.

Сотрудники учреждения несут ответственность в соответствии с законодательством.

1.10. Критерии оценки качества оказания государственной услуги:

полнота оказания государственной услуги в соответствии с настоящим стандартом;

оптимальность использования ресурсов учреждения;

отсутствие замечаний;

наличие благодарностей, поощрений.

1.11. Порядок информирования потенциальных получателей государственной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Способ информирования | Состав размещаемой  (доводимой) информации | Частота обновления  информации |
| Электронные средства информации (сайт) | Интернет - страницы, фото, видео | ежедневно |
| Периодическая печать | статьи, интервью, объявления, фото | при наличии информационного повода |
| Рекламная продукция | афиши | при наличии информационного повода |

1.12.Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания

государственной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Средняя наполняемость залов (площадок) при проведении концертов, концертных программ, концерта оркестра (большие составы) на гастролях, % | ЗРсп\_\_\_\_\_х 100,  Мсп х Всп  где: ЗРсп- число зрителей на мероприятиях, проведенных собственными силами учреждения в отчетном периоде, человек;  Мсп- число мероприятий, проведенных собственными силами учреждения в отчетном периоде, единиц;  Всп- вместимость зрительного зала (площадки), мест | Отчет о выполнении Учреждением государственного задания,  Формы федерального государственного статистического наблюдения №12-НК «Сведения о деятельности концертной организации, самостоятельного коллектива» |
| Число зрителей, чел. | Абсолютная величина | Формы федерального государственного статистического наблюдения №12-НК «Сведения о деятельности концертной организации, самостоятельного коллектива» |

Начальник отдела по национальной культуре

управления по сохранению и развитию

национальной самобытности Р.П.Шадарова