

СОГЛАСОВАН

Руководитель департамента культуры
Краснодарского края

УТВЕРЖДАЮ

Художественный руководитель
государственного учреждения культуры
Краснодарского края
«Краснодарский краевой театр кукол»

_____ Н.Г. Пугачева
« ____ » _____ 20__ г.

_____ К.Н. Мохов
« ____ » _____ 20__ г.

Стандарт
качества предоставления государственной услуги
«Предоставление театрально-концертного обслуживания населения»,
оказываемой
государственным учреждением культуры Краснодарского края «Краснодарский
краевой театр кукол»

I. Общие положения

1. Стандарт качества государственной услуги «Предоставление театрально-концертного обслуживания населения» разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей государственной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги, определяющих её способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

2. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:

учреждение – государственное театрально-концертное учреждение, подведомственное департаменту культуры Краснодарского края и осуществляющее профессиональную театрально-концертную деятельность в целях удовлетворения и формирования духовных потребностей зрителей в исполнительском искусстве;

мероприятие – спектакль, театральная постановка, концерт и другие формы театрально-зрелищного и исполнительского искусства;

гастроли и выездные концерты – осуществление гастрольно-концертной деятельности вне собственной сценической площадки;

репертуар – совокупность драматических, музыкальных и других произведений, исполняемых в театре, на концертной сцене и т. д.;

театрально-концертный сезон – часть года, в течение которого театр или концертное учреждение систематически показывает свои спектакли, концерты, представления и т.п. публике;

потребитель государственной услуги – человек, который посещает спектакль, концерт, мероприятие и т. п. (зритель)

3. Качество государственной услуги по предоставлению театрально-концертного обслуживания населения (далее – услуги) регулируется в соответствии с:

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

Федеральным законом от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральным законом от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Федеральным законом от 10 июля 2001 года № 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2005 года № 171 «Об утверждении Положения об осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники»;

Законом Краснодарского края от 3 ноября 2000 года № 325-КЗ «О культуре»;

Законом Краснодарского края от 27 апреля 2007 года № 1229-КЗ «Об обеспечении беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур, информации и связи в Краснодарском крае»;

Закон Краснодарского края от 21 июля 2008 года № 1539-КЗ «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае».

4. Получатели государственной услуги:

физические лица из числа постоянного населения Краснодарского края, граждане Российской Федерации и иностранные граждане, временно находящиеся на территории Краснодарского края,

граждане других регионов, (в случае выезда на гастроли)

5. Основные факторы качества государственной услуги, предоставляемой учреждением.

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- выполнение учреждением требований стандарта качества предоставления государственной услуги;
- результаты проведения контроля за качеством услуг, оказываемых учреждением;
- уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственных услуг.

6. Учреждение обеспечивает наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- Устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования учреждением;
- положение о платных услугах;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- регламент предоставления услуг;
- стандарт качества предоставления услуг.

II. Требования к качеству предоставления государственной услуги

7. Требования к информированию потребителей услуги.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об учреждении, режиме его работы и реализуемых им услугах.

Вся информация размещается на русском языке.

8. Информирование потребителей об учреждении, предоставляющем государственную услугу.

Учреждение доводит до сведения получателя услуги наименование вышестоящего органа исполнительной власти, полное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим его работы путем размещения указанной информации непосредственно на информационных стендах в государственном учреждении культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой театр кукол» по адресу 350000, Российская Федерация, Краснодарский край, г. Краснодар, Западный округ, ул. Красная, дом № 31;

Учреждение обеспечивает потребителей услуг доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, репертуаре на текущий месяц, порядке посещения учреждения на льготных условиях, порядке и условиях обжалования качества полученных услуг. Указанная информация размещается на стендах (вывесках) в помещениях учреждения. В случае проведения представления вне постоянного местонахождения учреждения (на выездной площадке, гастролях), информация о порядке и условиях обжалования качества полученных услуг доводится до сведения потребителей услуг путем размещения ее на рекламных щитах, афишах, программах представления.

9. Информирование потребителей о государственной услуге.

Учреждение своевременно обеспечивает потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечивает возможность их правильного выбора. Способы информирования населения определяются учреждением самостоятельно в следующем виде:

а) непосредственно на информационных стендах в государственном учреждении культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой театр кукол» по адресу 350000, Российская Федерация, Краснодарский край, г. Краснодар, Западный округ, ул. Красная, дом № 31;

б) с использованием средств телефонной связи: контактный телефон (861) 262-44-17 и электронного информирования: адрес электронной почты:

teatr-kukol@rambler.ru

в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, Интернет-адрес www.kktk.ru;

г) с помощью публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Информация о проводимых представлениях в рамках государственной услуги в обязательном порядке содержит:

наименование вышестоящего органа исполнительной власти,
наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу,
название представления,
дату и место его проведения,
место реализации билетов,
указание на использование фонограмм исполнителями музыкальных

произведений,

телефон для справок и консультаций.

Информация доводится до сведения потребителей путем размещения ее на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации, на Интернет-сайтах.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых представлениях осуществляется не менее чем за 30 дней до начала представления путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации, на Интернет-сайтах.

Мероприятие обеспечено летучками, программой или комментариями.

10. Требования к режиму работы учреждения.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно.

Время работы сотрудников театрально-концертного учреждения устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Учреждение открыто для доступа потребителей не менее 6 дней в неделю 10 месяцев в году.

Период театрально-концертного сезона для предоставления государственных услуг потребителям устанавливается учреждением самостоятельно, но не менее 10 месяцев в календарном году.

Учреждением в режиме работы предусмотрен санитарный день, но не чаще 1 дня в месяц.

Кассы учреждения осуществляют работу ежедневно, с момента начала продажи билетов до времени начала представления. Время работы касс устанавливается Учреждением самостоятельно.

11. Дата и время проведения представлений.

Оказание государственных услуг населению производится в любой день недели. Представления не начинаются ранее 8.00 и не оканчиваются позже 23.00.

Даты и время проведения представлений устанавливается учреждением самостоятельно.

Нахождение несовершеннолетних, обучающихся в образовательных учреждениях, без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) в учебное время на представлении учреждения (за исключением посещения указанных учреждений в рамках образовательной деятельности или проводимого образовательным учреждением мероприятия) не допускается.

Учреждение принимает меры по недопущению нахождения на представлении учреждения без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

- 1) несовершеннолетних в возрасте до 7 лет - круглосуточно;
- 2) несовершеннолетних в возрасте от 7 до 14 лет - с 21 часа;
- 3) несовершеннолетних в возрасте от 14 лет до достижения совершеннолетия - с 22 часов.

Доступ потребителей в учреждение разрешен не позднее 30 минут до начала представления, в зрительный зал - не позднее 15 минут до начала представления.

Длительность спектаклей, концертов и других публичных представлений определяется Учреждением самостоятельно.

Продолжительные представления разделены на части, длительность каждой из которых - не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

12. Требования к месту оказания услуг.

Учреждение обустроено и оснащено в соответствии со строительными нормами и правилами Российской Федерации, предназначенными для обеспечения доступной среды жизнедеятельности для маломобильных граждан, следующими специальными приспособлениями и оборудованием, которое открыто во время проведения мероприятий:

- 1) пандусами и поручнями у лестниц и при входах;
- 2) местами для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, расположенными в зрительных залах в отдельных рядах и выходящими на самостоятельный путь эвакуации;
- 3) санитарно-гигиеническими помещениями, приспособленными для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках.

Учреждение обеспечено санитарно – бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектовано необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

По размерам и состоянию помещения Учреждения отвечают требованиям действующих санитарно – гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений учреждения и обслуживания зрителей соответствуют действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Площадь помещения Учреждения соответствует техническим нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки) не закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации зрителей. На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения всегда свободны.

13. Требования к созданию условий для ожидания получения государственной услуги.

Учреждение располагает достаточными площадями для создания зрителям комфортных условий ожидания получения услуг.

В Учреждении работают охраняемые гардеробы и туалеты, режим работы которых совпадает с режимом предоставления услуг. Пользование гардеробами и туалетами безвозмездное.

Учреждение располагает достаточным количеством стульев, диванов, кресел в фойе и вестибюлях для обеспечения комфортного периода ожидания услуги. В помещениях установлена освещенность и температура воздуха в соответствии с санитарными нормами. Для обеспечения нескучного ожидания услуги для потребителей в Учреждении работает буфет, выставки, музей кукол, аквариум и.т.п.

14. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги, включая требования к их служебному поведению и квалификации.

Учреждение располагает необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист имеет соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

У сотрудников Учреждения имеются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

К каждому сотруднику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в учреждении;

- в основу взаимоотношений с потребителями положить принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения;

- поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

- никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей;

- препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к потребителям;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

15. Требования к установлению стоимости услуги.

Услуги по организации театрально-концертного обслуживания населения предоставляется учреждением на основе частичной оплаты их стоимости.

Конкретный размер стоимости услуги устанавливается учреждением самостоятельно.

Учреждением предусмотрено предоставление услуги на льготной основе— для определенных категорий граждан, бесплатной для социально незащищенных категорий населения, согласно постановления главы администрации Краснодарского края от 11 марта 2005 года № 201 «О предоставлении льгот отдельным категориям посетителей государственных организаций культуры Краснодарского края»

Потребитель государственной услуги обязан приобретать билеты на просмотр спектакля независимо от возраста ребенка.

Рекомендуемый возраст посещения учреждения ребенком—3 года. Приобретается билет на каждого ребенка, а также на каждое сопровождающее лицо.

Информация об установлении стоимости на представления учреждения, диапазон цен и условия бронирования, возврата или обмена билетов размещена в кассе Учреждения.

Учреждение обеспечивает организованную продажу билетов на проводимые представления не позднее 10 календарных дней до проведения представления путем реализации билетов к в кассах учреждения, через представителей, агентов или иными способами.

16. Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности учреждения.

Учреждение оснащено:

- специальным оборудованием (звукоусиливающим, звуковоспроизводящим, звукозаписывающим, осветительным, автоматизированным, механизированным и т. п.)

в соответствии с нормативами для театральными-концертными учреждениями определенными категориями;

- сценическими, театральными, концертными костюмами;

- транспортными средствами;

- мастерскими для изготовления декораций, пошива и ремонта костюмов и т.п..

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

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

Учреждение оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

Учреждение обеспечивает прочность и устойчивость строительных конструкций и основания здания или сооружения, чтобы в процессе эксплуатации не возникало угрозы причинения вреда жизни или здоровью людей, имуществу физических или юридических лиц, государственному имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений.

Учреждение обеспечивает проведение мероприятий пожарной безопасности, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения исключалась возможность возникновения пожара, обеспечивалось предотвращение или ограничение опасности задымления здания или сооружения при пожаре и воздействия опасных факторов пожара на людей и имущество, обеспечивались защита людей и имущества от воздействия опасных факторов пожара и (или) ограничение последствий воздействия опасных факторов пожара на здание или сооружение.

Здание или сооружение Учреждения спроектировано и построено, а территория, необходимая для использования здания или сооружения, благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям - пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва.

Учреждение обеспечивает безопасность пребывания потребителей в здании или сооружении от вредного воздействия на человека в результате физических, биологических, химических, радиационных и иных воздействий по следующим показателям:

1) качество воздуха в производственных и иных помещениях зданий и сооружений и в рабочих зонах производственных зданий и сооружений;

2) качество воды, используемой в качестве питьевой и хозяйственно-бытовых нужд;

- 3) инсоляция и солнцезащита помещений жилых, общественных и производственных зданий;
- 4) естественное и искусственное освещение помещений;
- 5) защита от шума в помещениях;
- 6) микроклимат помещений;
- 7) регулирование влажности на поверхности и внутри строительных конструкций;
- 8) уровень вибрации в помещениях общественных зданий и уровень технологической вибрации в рабочих зонах производственных зданий и сооружений.

III. Контроль качества предоставляемых услуг и процедуры их обжалования

17. Контроль качества предоставления услуги.

Учреждение имеет внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг государственным стандартам, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления государственных услуг утверждаются приказом руководителя Учреждения.

Внешний контроль качества предоставления государственной услуги осуществляет департамент культуры Краснодарского края путем сопоставления фактически предоставляемых Учреждением государственных услуг утвержденным стандартам качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуг.

18. Обжалование некачественной услуги.

Потребитель государственной услуги вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанных с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями руководителю учреждения.

Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов государственного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой театр кукол» в досудебном и судебном порядке.

Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю государственного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой театр кукол». Руководитель проводит личный приём заявителей (по предварительной записи).

Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах.

Художественный руководитель Мохов Константин Николаевич, 350000, г. Краснодар, ул. Красная, дом № 31, телефон (861) 262-44-88, 262-54-11, часы приема: пятница 15.00 -16.00 час.

Претензия или жалоба получателя услуг, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником учреждения (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т. п.), а также по другим факторам качества услуг, может поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений в администрацию учреждения.

Учреждение обеспечивает потребителю доступность информации об адресах контролирующих организаций, телефонах работников учреждения, ответственных за контроль качества оказания услуги, электронном адресе учреждения, а также к книге жалоб и предложений. Указанная информация должна размещаться на стенде в помещении учреждения.

Жалоба или претензия потребителя подлежит оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведение служебного расследования, углублённого анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. По результатам рассмотрения жалобы руководитель государственного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой театр кукол» принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

IV. Процедура пересмотра стандарта

19. Стандарт качества государственной услуги «Предоставление театрально-концертного обслуживания населения», независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей услуг, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги поступившие от:

- органов государственной власти,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуг,
- группы потребителей услуг (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

Предложения и пожелания необходимо отправлять любым из следующих удобных способов:

- по факсу 262-54-11;
- почтовой связью по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. Красная, 31;
- по средствам электронной почты e-mail: teatr-kukol@rambler.ru;
- оставлять отзывы на сайте www.kktk.ru либо обратиться лично.

Предложения и пожелания не должны противоречить действующему законодательству Российской Федерации и Краснодарского края.

