



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО  
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 13.03.2023 № 22

г. Щёлково, Московская область

Об утверждении Стандарта  
качества оказания муниципальных  
услуг (выполнения работ)  
оказываемых (выполняемых)  
учреждениями сферы культуры  
театрально-концертного типа

В соответствии с Порядком разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями городского округа Щёлково, утвержденного постановлением Администрации городского округа Щёлково от 14.10.2019 № 4329, и в целях повышения качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) в соответствии с муниципальным заданием:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) учреждениями сферы культуры библиотечного типа.

2. Признать утратившим силу распоряжения Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково от 14.07.2022 № 71 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Щёлково «Театрально-концертный центр «Щёлковский театр».

3. Действие настоящего распоряжения распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2023 года.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель  
Комитета по культуре и туризму  
Администрации городского округа Щёлково



А.А. Кот



**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ)  
ОКАЗЫВАЕМЫХ (ВЫПОЛНЯЕМЫХ) УЧРЕЖДЕНИЯМИ СФЕРЫ  
КУЛЬТУРЫ ТЕАТРАЛЬНО-КОНЦЕРТНОГО ТИПА**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальных услуг (работ) и определяет качество оказания муниципальных услуг (выполнения работ).

1.2. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1.2.1. Стандарт качества оказания муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ устанавливает основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальных услуг (работ), определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного обеспечения.

1.2.2. Муниципальные услуги (работы) в сфере культуры – муниципальные услуги (работы), оказываемые физическим и юридическим лицам (далее – получатели) муниципальными учреждениями за счет средств бюджета городского округа Щёлково.

1.2.3. Спектакль — театральное зрелище, представление, произведение театрального, сценического искусства; может ставиться как на театральной сцене, так и на радио (радиоспектакль), и на телевидении (телевизионный спектакль, фильм-спектакль), в кинематографе (фильмы-спектакли, кинооперы и др.);



1.2.4. Концерт — публичное исполнение музыкальных произведений, балетных, эстрадных и т. п. номеров по определённой, заранее составленной, программе;

1.3. Правовые основания для оказания муниципальной услуги (выполнения работы):

– Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. (с изменениями и дополнениями);

– Указ Президента РФ от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

– Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

– Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

– Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

– Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ (с изменениями) «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

– Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ (с изменениями) «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

– Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 (с изменениями) N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

– Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (с изменениями) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

– Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

– Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (с изменениями) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

– Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».



– Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (с изменениями) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Федеральный закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ (с изменениями) «О некоммерческих организациях»;

– Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р (с изменениями) «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

– Постановление Правительства РФ от 25.03.1999 N 329 (ред. от 14.07.2020) "О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации" (вместе с "Положением о театре в Российской Федерации", "Положением о принципах финансирования государственных и муниципальных театров в Российской Федерации");

– Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 N 1662-р (ред. от 28.09.2018) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года»;

– Распоряжение Минкультуры России от 27.07.2017 № Р-965 «Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;

– Приказ Минтруда России от 16.12.2020 N 914н "Об утверждении Правил по охране труда при выполнении работ в театрах, концертных залах, цирках, зоотеатрах, зоопарках и океанариумах" (Зарегистрировано в Минюсте России 30.12.2020 N 61947);

– Другие нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и муниципальные правовые акты городского округа Щёлково.

1.4. Потенциальные потребители муниципальной услуги (работы).



1.4.1. Каждый гражданин независимо от пола, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств может стать потребителем муниципальной услуги (работы).

1.5. Учреждения, в отношении которых применяется настоящий Стандарт: Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Щёлково Театрально-концертный центр «Щёлковский театр».

## 2. Порядок предоставления муниципальной услуги (работы).

2.1. Условия оказания муниципальных услуг.

2.1.1. Сведения об услуге.

2.1.1.1 Наименование услуги: «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» (далее – муниципальная услуга, услуга).

2.1.1.2. Содержание (предмет) муниципальной услуги определяется жанром (музыкальная комедия, драма, комедия, трагедия и т.д.) и формой спектаклей (спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре, малой формы на стационаре).

2.1.1.3. Объём услуги: число зрителей (единица измерения – человек) и количество публичных выступлений (единица измерения – единица).

2.1.1.4. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

1) Доступ в здание Учреждения должен быть открыт не позднее чем за сорок пять минут до начала спектакля.

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

3) Продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей. Спектакль может быть показан в течение одного или нескольких представлений.

4) Время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами.



5) 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 трех 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.

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

7) Вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта.

8) Каждый получатель услуги (работы) независимо от пола, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств может стать пользователем муниципальной услуги.

9) Перечень оснований для приостановления или отказа в оказании муниципальной услуги:

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

– обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;

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

– 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.

10) Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению мероприятий Учреждения не допускаются.

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

12) 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.

2.1.1.5. Результатом оказания услуги является показ спектаклей (театральных постановок), представленный для потребителей в одной из жанров и форм, указанных в Стандарте.

2.1.2. Сведения об услуге.

2.1.2.1 Наименование услуги: «Показ (организация показа) концертных программ».

2.1.2.2. Содержание (предмет) муниципальной услуги определяется видом и формой концертов и концертных программ:

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

2) концерт оркестра (большие составы) на стационаре;

3) сборный концерт на стационаре;

4) концерт хора, капеллы на стационаре;

5) концерт камерного оркестра на стационаре;

6) концерт камерного ансамбля на стационаре;

7) сольный концерт на стационаре;

8) концерт танцевально-хореографического коллектива на стационаре.

2.1.2.3. Объём услуги: число зрителей. Единица измерения: человек.

2.1.2.4. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

1) Доступ в здание Учреждения должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала концерта.



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

3) Продолжительность концерта определяется авторским замыслом создателей.

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

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

6) Продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут.

7) Общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов.

8) Вечерние концерты должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта.

9) Перечень оснований для приостановления или отказа в оказании муниципальной услуги:

– нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

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

– 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.

10) Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению Учреждения не допускаются.

11) Объявленный в программе концерт должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

12) 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.

2.1.2.5. Результатом оказания услуги является показ концертов и концертных программ, представленный для потребителей в одной из жанров и форм, указанных в Стандарте.

2.2. Условия выполнения муниципальных работ.

2.2.1. Сведения о работе.

2.2.1.1. Наименование работы: «Создание спектаклей в городском округе Щёлково Московской области».

2.2.1.2. Содержание (предмет) муниципальной работы определяется жанром (музыкальная комедия, драма, комедия, трагедия и т.д.) и формой спектаклей (спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре, малой формы на стационаре).

2.2.1.3. Объём работы: количество новых (капитально-возобновлённых) постановок. Единица измерения: единица.

2.2.1.4. Требования к технологии выполнения муниципальной работы:

1) Выполнение муниципальной 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 муниципальную 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 муниципальных работ (услуг), приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения муниципальных работ (услуг).

2) Требования к результату выполнения муниципальной работы:

- наличие заключенного договора (договоров) с автором (авторами) результатов интеллектуальной деятельности, правами на использование произведений литературы и искусства;

- включение вновь созданного спектакля в текущий репертуар театра;

- объявление даты и времени начала премьерного показа созданного спектакля не позднее тридцати дней до премьерного показа спектакля.

2.2.1.5. Результатом выполнения работы является созданный спектакль, готовый к показу.

2.2.2. Сведения о работе.

2.2.2.1. Наименование работы: «Создание концертов и концертных программ в городском округе Щёлково Московской области».

2.2.2.2. Содержание (предмет) муниципальной работы определяется созданием концертов, концертных программ, иных зрелищных программ и культурно – массовых мероприятий.

2.2.2.3. Объём работы: количество новых (капитально-возобновлённых) постановок. Единица измерения: единица.

2.2.2.4. Требования к технологии выполнения муниципальной работы:

1) Выполнение муниципальной работы включает в себя:

– привлечение и оплату труда художественного, артистического, технического персонала, непосредственно выполняющего муниципальную 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 муниципальных работ (услуг), приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения муниципальных работ (услуг).

2) Требования к результату выполнения муниципальной работы:

– объявление даты и времени начала показа созданной концертной программы не позднее тридцати дней до премьерного показа спектакля.

2.2.2.5. Результатом выполнения работы является созданный концерт (концертная программа), готовые к показу.

3. Требования к сроку оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

3.1. Учреждение должно предоставлять муниципальные услуги (работы) в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг (выполнения работ).

4. Требование к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (работы).

4.1. Для качественного оказания муниципальных услуг Учреждение должно быть оборудовано:

– предметами мебели (столы, стулья и т.д.);



–средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество оказываемых услуг.

4.2. Учреждение должно быть оснащено следующими техническими средствами:

- звукотехническим, светотехническим оборудованием;
- экранами и видеопроекционным оборудованием сцены;
- сценически постановочным оборудованием;
- компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием и т.д.;
- средствами телефонной и электронной связи,
- канцелярскими принадлежностями и оргтехникой.

4.3. Не менее половины персональных компьютеров должны быть подключены к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

4.5. Состояние электрического оборудования в Учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции и т.д.

4.6. При выполнении работ в Учреждении используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 3) инструкции по охране труда;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности;
- 5) иные инструкции.

4.7. В состав эксплуатационных документов на оборудование, аппаратуру, используемых при оказании муниципальных услуг, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользования на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);



3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

4.8. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

4.9. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с Учреждением.

4.10. Государственный (в случае принятия) и настоящий Стандарты должны составлять нормативную основу практической работы Учреждения.

4.11. В Учреждении необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

## 5. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы).

5.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о показываемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

5.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для получателей услуги.

5.3. Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальных услуг должна содержать сведения:

- наименование Учреждения, оказывающего муниципальную услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;



– телефон для справок и консультаций.

5.4. Информирование получателей муниципальных услуг осуществляется посредством:

1) размещения информации о Учреждении в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации городского округа Щёлково и сайте Учреждения;

2) информационных стендов непосредственно в Учреждении;

3) оповещения получателей муниципальных услуг в средствах массовой информации, на баннерах, рекламных щитах, афишах и др;

4) по телефону;

5) при личном посещении Учреждения.

5.5. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания муниципальных услуг (выполнения работ) должна обновляться по мере необходимости.

6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги (работы).

6.1. В Учреждении должна быть книга отзывов и предложений, предоставляемая потребителям муниципальной услуги (работы) по их требованию.

6.2. Отзывы и предложения потребителей муниципальной услуги (работы) регулярно рассматриваются с принятием соответствующих мер.

6.3. Руководитель Учреждения несет персональную ответственность за некачественное предоставление муниципальной услуги (работы) потребителям, соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги (работы).

7. Требования к кадровому составу, необходимому для оказания муниципальной услуги (выполнения работы), и к квалификации работников, обеспечивающих оказание муниципальной услуги (выполнение работы).



7.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания муниципальных услуг (выполнения работ) в полном объеме.

7.2. Для работников должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

7.3. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду Учреждения.

7.4. Уровень профессиональной компетентности работников Учреждения должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей.

7.5. В Учреждении создаются условия для повышения квалификации работников Учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года.

7.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальных услуг работники Учреждения должны проявлять к получателям услуги гуманность и доброжелательность.

8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги (работы), на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги (работы).

8.1. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее услуги, Комитет, так и в Администрацию городского округа Щёлково. Жалобы и заявления на некачественное оказание муниципальных услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

8.2. Жалобы на оказание услуг (выполнение работ) с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения либо председателем Комитета в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.



8.3. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при Комитете для принятия мер по повышению качества муниципальных услуг (работ). При подтверждении факта некачественного оказания услуг (выполнения работ) к Руководителю Учреждения применяются меры в соответствии с действующим законодательством.

#### 9. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы).

9.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Отраслевой орган Администрации городского округа Щёлково, ответственный за качество муниципальной работы – Комитет по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково (далее – Комитет).

9.3. Учреждение должно иметь документально оформленную систему контроля за оказанием муниципальных услуг (выполнением работ) на соответствие Стандартам, другим нормативным документам. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявления недостатков.

9.4. Внутренний контроль проводится Руководителем Учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется:

1) на текущий контроль, осуществляемый в процессе оказания муниципальных услуг (выполнения работ) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, оказывающими муниципальные услуги (выполняющими муниципальные работы), положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальных услуг (выполнению работ), а также за принятием ими решений;

2) на оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг (работ));

3) итоговый контроль (анализ деятельности Учреждения по результатам года).



9.5. Выявленные недостатки по оказанию муниципальных услуг (выполнению муниципальных работ) анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании услуг (выполнении работ)).

9.6. Комитет осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения, в части соблюдения качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ):

1) путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

9.7. Для оценки качества и безопасности услуг (работ) Комитетом используется следующие основные методы контроля:

1) визуальный – проверка состояния Учреждения;

2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

3) экспертный – опрос работников Учреждения и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

10. Ответственность за качество оказания услуги (выполнение работы).



10.1. Работа Учреждения по оказанию муниципальных услуг (выполнению работ) должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуг, непрерывное повышение качества услуг (работ).

10.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг (работ).

10.3. Приказом Руководителя в Учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуг (выполнение работ) в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством оказания муниципальных услуг (выполнением работ) в соответствии с настоящим Стандартом.

10.4. Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников Учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего оказание услуг (выполнение работ) и контроль качества предоставляемых услуг (работ);

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуг (выполнения работ) в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг (выполнения работ) и настоящего Стандарта.

## 11. Критерии оценки качества услуги (работы).

11.1. Критериями оценки качества муниципальных услуг (работ) являются:

– открытый доступ для пользователей к информации о порядке и сроках предоставления муниципальных услуг (работ);

– соблюдение Стандарта предоставления муниципальных услуг (работ);

– своевременность предоставления муниципальных услуг (работ);

– удовлетворенность получателей муниципальных услуг (работ) качеством предоставления.

11.2. Критериями оценки качества муниципальных услуг (работ) является соблюдение Стандарта оказания муниципальных услуг (выполнения работ).

12. Показатели качества муниципальной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)»:

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
1	Интенсивность обновления текущего репертуара (количество новых постановок)	Единица	Количество новых постановок в отчетном финансовом году/Количество постановок в предшествующем отчетному году*100%
2	Доля постановок спектаклей для детей в репертуаре (до возрастной категории «12+» включительно)	процент	Количество спектаклей для детей в репертуаре (до возрастной категории «12+» включительно) / Количество спектаклей в общем репертуаре * 100
3	Заполняемость зала	процент	Количество заполненных мест в зале/Общее количество мест в зале*100

13. Показатели качества муниципальной услуги «Показ концертных (организация показа) и концертных программ» (на выезде)

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
1	Доля новых концертных программ (длительностью не менее 60 минут) в общем количестве концертных программ	процент	Количество новых концертных программ (длительностью не менее 60 минут)/ Общее количество концертных программ *100



14. Показатели качества муниципальной услуги «Показ концертных (организация показа) и концертных программ» (на стационаре)

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
1	Интенсивность обновления текущего репертуара	единица	Количество новых постановок
2	Количество концертов с участием штатных коллективов	единица	Количество новых постановок
3	Заполняемость зала	процент	Количество мест в зале/ Количество заполненных мест*100

15. Показатели качества муниципальной работы «Создание спектаклей в городском округе Щёлково Московской области»:

№ п/п	Показатели качества муниципальной работы	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
1.	Число спектаклей в действующем репертуаре: 1. Малая форма (камерный спектакль) не менее 6 единиц в год 2. Большая форма (многонаселенная пьеса из двух и более актов) не менее 16 единиц в год	единица	Количество спектаклей в действующем репертуаре.

16. Показатели качества муниципальной работы «Создание концертов и концертных программ в городском округе Щёлково Московской области»:

№ п/п	Показатели качества муниципальной работы	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
1	Интенсивность обновления репертуара	Процент	Количество новых концертов/Общее количество концертов*100