



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО  
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 09.01.2020 № РРЗ

г. Щёлково, Московская область

Об утверждении Стандарта  
качества оказания  
муниципальных услуг  
(выполнения работ)  
Муниципальным автономным  
учреждением культуры  
городского округа Щёлково  
«Театрально-концертный центр  
«Щёлковский театр»

В соответствии с Порядком формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений городского округа Щёлково и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, утвержденного распоряжением Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково от 25.12.2019 № 5426 и в целях повышения качества выполнения муниципальных услуг (работ) в соответствии с муниципальным заданием:

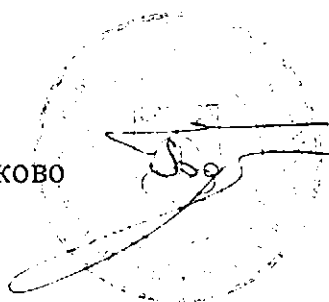
1. Утвердить Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)», «Показ (организация показа) концертных программ» и выполнения муниципальных работ «Создание спектаклей» и «Создание концертов и концертных программ»

Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Щёлково «Театрально-концертный центр «Щёлковский театр».

2. Действие настоящего распоряжения распространяется на правоотношения, возникающие с 1 января 2020 года.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Заместитель председателя  
Комитета по культуре и туризму  
Администрации городского округа Щёлково



А.Д. Борисов

УТВЕРЖДЁН  
Распоряжением Комитета  
по культуре и туризму  
Администрации городского  
округа Щёлково  
от 19.01.2020 № 113

## **Стандарт качества**

**предоставления муниципальных услуг «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)», «Показ (организация показа) концертных программ» и выполнения муниципальных работ «Создание спектаклей», «Создание концертов и концертных программ»  
Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Щёлково «Театрально-концертный центр «Щёлковский театр»**

### **1. Общие положения**

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)», «Показ (организация показа) концертных программ» и выполнения муниципальных работ «Создание спектаклей», «Создание концертов и концертных программ» Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Щёлково «Театрально-концертный центр «Щёлковский театр» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальных услуг, создания комфортных условий для получения муниципальных услуг (далее Стандарт качества предоставления муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ, Стандарт).

#### **1.2. Область применения Стандарта:**

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальные услуги: «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)», «Показ (организация показа) концертных программ» (далее – муниципальные услуги), предоставляемые населению муниципальным автономным учреждением культуры городского поселения Щёлково «Театрально-концертный центр «Щёлковский театр» и муниципальные работы «Создание спектаклей», «Создание концертов и концертных программ» (далее – муниципальная работа),

выполняемые муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Щёлково «Театрально-концертный центр «Щёлковский театр» (далее - МАУК ГОЩ «Театрально-концертный центр «Щёлковский театр», Учреждение).

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) стандарт качества предоставления 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.

2) бюджетные услуги в сфере культуры – муниципальные услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам (далее – получатели услуг) муниципальными учреждениями за счет средств бюджета городского поселения Щёлково;

3) бюджетная работа в сфере культуры – муниципальная работа, выполняемая в интересах общества муниципальными учреждениями за счет средств бюджета городского округа Щёлково;

1.4. Правовые основания для предоставления муниципальных услуг:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «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 Российской Федерации от 25.03.1999 N 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03. Санитарные правила и нормы. Гигиенические требования к персональным, электронно-вычислительным машинам и организации работы, утвержденные Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ 03.06.2003 № 118;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и муниципальные правовые акты городского округа Щёлково.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг (работ):

- 1) условия размещения и режим работы Учреждения;
- 2) наличие специального оснащения Учреждения;
- 3) укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- 4) наличие требований к технологии оказания услуги в Учреждении;
- 5) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания муниципальной услуги Учреждения;
- 6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям настоящего Стандарта.

## **2. Требования к качеству оказания муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ).**

2.1. Условия предоставления муниципальных услуг.

2.1.1. Сведения об услугах.

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. Объем услуги определяется числом зрителей (единица измерения – человек) и количеством 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 предоставлении 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 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.

2.1.2.1 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. Объем услуги определяется числом 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;

7) вечерние концерты должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

8) Каждый получатель услуги 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 предоставлении 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 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 муниципальной работы.

### 2.2.1. Сведения о работе.

#### 2.2.1.1. Наименование работы: «Создание спектаклей»

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

2.2.1.3. Объём работы определяется количеством 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). Результатом выполнения работы является созданный спектакль, готовый к показу.

3) 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;

2.3.1.1. Наименование работы: «Создание концертов и концертных программ»

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

2.3.1.3. Объём работы определяется количеством новых (капитально-возобновлённых) постановок (единица измерения – единица).

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

3) Требования к результату выполнения муниципальной работы:

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

2.4. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

1) Устав МАУК ГОЩ «Театрально-концертный центр «Щёлковский театр»;

- 2) Руководства, правила, инструкции, положения и т.п.;
- 3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
- 4) Государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере предоставляемых муниципальных услуг;
- 5) Приказы и распоряжения руководителя Учреждения.

2.4.1. Устав МАУК ГОЩ «Театрально-концертный центр «Щёлковский театр» является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование Учреждения
- 2) место нахождения Учреждения;
- 3) сведения об органе, осуществляющем функции и полномочия учредителя Учреждения;
- 4) предмет и цели деятельности Учреждения;
- 5) исчерпывающий перечень видов деятельности, которые Учреждение вправе осуществлять в соответствии с целями, для достижения которых оно создано;
- 6) структуру, компетенцию органов автономного учреждения, порядок их формирования, сроки полномочий и порядок деятельности таких органов;
- 7) иные предусмотренные федеральными законами сведения.

2.4.2. Устав должен быть утвержден исполнительным органом местного самоуправления, зарегистрирован в Инспекции Федеральной налоговой службы. Цели деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.4.3. Руководства, правила, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

2.4.4. В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) муниципальные правовые акты городского округа Щёлково;
- 2) коллективный договор;

- 3) правила внутреннего трудового распорядка;
- 4) иные руководства и правила.

2.4.5. При оказании услуг 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.

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

- 3) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользования на русском языке;
- 4) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 5) инвентарные описи основных средств;
- 6) иные эксплуатационные документы.

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

2.4.8. 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.

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

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

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения.

2.5.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном здании (помещении) с учётом территориальной (в том числе транспортной) доступности для получателей услуги.

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

2.5.3. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительское фойе;
- рекреационная зона;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

2.5.4. Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления муниципальных услуг учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более десяти минут подряд.

2.5.5. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (работ) (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

2.5.6. Режим работы Учреждения определяется документами учреждения (правилами внутреннего трудового распорядка).

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

2.5.8. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время

2.5.9. Проведение санитарного обслуживания помещения не должно занимать более одного дня в месяц.

2.5.10. Учреждение, предоставляющее услуги (работы), должно обеспечить соблюдение общественного порядка в здании (помещении).

2.6. Техническое оснащение Учреждения.

2.6.1. Для качественного предоставления муниципальных услуг Учреждение должно быть оборудовано:

- предметами мебели (столы, стулья и т.д.);
- средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг;

2.6.2. 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;

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

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

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

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.



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

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

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

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

2.7.5. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года.

2.7.6. 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.

2.8. Информационное обеспечение деятельности Учреждения.

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

2.8.2. 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.

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

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

2.8.4. 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.

2.8.5. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг (выполнении работ) должна обновляться по мере необходимости.

## 2.9. Контроль за деятельностью Учреждения.

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

2.9.2. Учреждение должно иметь документально оформленную систему контроля за оказанием муниципальных услуг (выполнением муниципальной работы) 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.

2.9.3. Внутренний контроль проводится Директором Учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется:

- 1) на текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальные услуги (выполняющими муниципальные работы), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования

к предоставлению муниципальных услуг (выполнению муниципальных работ), а также за принятием ими решений;

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

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

2.9.4. 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 предоставлении услуг (выполнении работ)).

2.9.5. Комитет по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения, в части соблюдения качества предоставления муниципальных услуг (выполнения муниципальных 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.

2.9.6. Для оценки качества и безопасности услуг (работ) Комитетом по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково использует 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.

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

2.9.8. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения либо председателем Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

2.9.9. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при Комитете по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково для принятия мер по повышению качества муниципальных услуг (работ). При подтверждении факта некачественного предоставления услуг (выполнения работ) к Директору Учреждения применяются меры в соответствии с действующим законодательством.

2.10. Ответственность за качество оказания услуг (работ), предоставляемых Учреждением.

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

2.10.2. Директор 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).

2.10.3. Приказом Директора 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 предоставления муниципальных услуг (выполнением работ) в соответствии с настоящим Стандартом.

2.10.4. Директор Учреждения обязан:

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

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

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

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

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

2.11. Критерии оценки качества муниципальных услуг (работ).

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

- открытый доступ для пользователей к информации о порядке и сроках предоставления муниципальных услуг;

- соблюдение стандарта предоставления муниципальных услуг (работ);

- своевременность предоставления муниципальных услуг (работ);

- удовлетворенность получателей муниципальных услуг качеством предоставления.

2.11.2. Срок предоставления муниципальных услуг (работ).

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

2.11.3. Критериями оценки качества муниципальных услуг (работ) является соблюдение стандарта предоставления муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ.

**2.12. 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 отчётному 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

**2.13. 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

**2.13. 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

**2.14. Показатели качества муниципальной работы «Создание спектаклей»:**

№ 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.

2.14. Показатели качества муниципальной работы «Создание концертов и концертных программ»:

№ 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