

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
Магнитогорский театр куклы и актёра «Буратино»

ПРИКАЗ

15 июля 2019 года

№ 116 о/д

г.Магнитогорск

Об утверждении стандарта качества

На основании постановления администрации города Магнитогорска от 09.11.2018 г № 13414-П «Об утверждении стандарта качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации города Магнитогорска»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги по организации культурного досуга в МБУК МТК и А «Буратино» показом спектаклей, проведением фестивалей, концертов (приложение № 1).
2. Довести приказ и приложение к приказу до сведения ответственных сотрудников (ответственная: документовед Сафонова А.Е.).
3. Разместить на официальном сайте Стандарт качества (ответственная: администратор Байтурина Е.Д.)
4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор театра

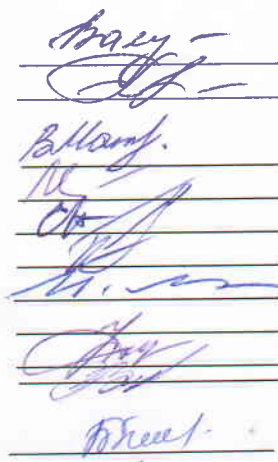


А.В. Рахимова

с приказом ознакомлены:

Валеева Ф.И., гл.бухгалтер
Горбунова Г.Р., зам.директора
Матюшенко В.В., зав.хоз.отделом,
отв. за пожарную безопасность
Меледина Ю.В., рук.литературно-драмат. части
Никитина Е.В., и.о. зав.труппой
Бирковский В.В., зав.худ.пост.частью
Людвик М.А., зав.худ.пост.частью
Говорский В.В., зав.музыкальной частью
Фадеев А.Б., инженер-энергетик
Валиахметов И.В., гл.художник

Байтурина Е.Д., администратор



Приложение № 1

к приказу № _____

от « ____ » _____ 2019 г.

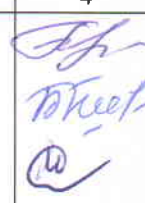
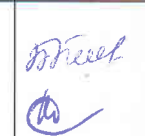
УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК МТК и А « Буратино»

А.В. Рахимова



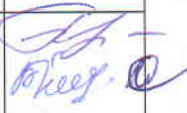
**Стандарты качества
по предоставлению муниципальной услуги по показу (организации показа)
спектаклей (театральных постановок) в Муниципальном бюджетном
учреждении культуры Магнитогорский театр куклы и актера «Буратино»**

№ п/п	Требования стандарта качества по предоставлению муниципальной услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) постановления администрации города от 09.11.2018 г. №13414-П	Ответственные	Подпись ответственных
1	2	3	4
1	Категория потребителей муниципальной услуги: физическое лицо вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.	зам. директора администраторы	
2	Условия, необходимые для получения муниципальной услуги: для получения услуги потребитель осуществляет покупку театрального билета.	потребитель администраторы кассир билетный	
3	Покупка билета может производиться: путем личного обращения в билетную кассу театра или иной площадки, на которой будут проходить гастроли и выезд с указанием названия спектакля и датой его показа; иным доступным способом.	потребитель администраторы кассир билетный агент по распространению билетов	
4	Получение муниципальной услуги строится на основе добровольного выбора получателем услуги спектакля (театральной постановки), предусмотренных репертуаром театров. Выбор места в зрительном зале производится заявителем самостоятельно при условии наличия мест. Действительными считаются театральные билеты, приобретенные в кассе театра, или иной площадке, на которой будут проходить гастроли и выезды, либо лиц, уполномоченных на распространение театральных билетов.	потребитель кассир билетный агент по распространению билетов	

5	Предоставление услуги может быть приостановлено только в случаях: - внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги; - создание реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка; - внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.	зам. директора зав. хоз. отделом администраторы	  
6	Порядок предоставления льгот при проведении платных мероприятий установлен постановлением администрации города от 13.07.2016 № 8420-П, а также Положением о порядке предоставления льгот отдельным категориям граждан, утвержденный приказом по МБУК МТК и А «Буратино» от 16.09.2016 № 74	кассир билетный администратор агент по распространению билетов	  
7	Содержание предоставления услуги: - акт предоставления сценических, хореографических или музыкальных произведений; - выступление гастролирующих театральных, хореографических, музыкальных и других творческих коллективов, и исполнителей; - организация творческих встреч с деятелями культуры и искусства.	рук. литературно-драматургической части администраторы	 
8	Результат предоставления услуги: - формирование общей культуры получателей услуги; - удовлетворение духовных потребностей получателей услуги; - направленное формирование в сознании получателей услуги общечеловеческих ценностей через восприятие высокохудожественных образцов мировой культуры; - воспитание у получателей услуги толерантности.	режиссер-постановщик помощник режиссера	
9	Деятельность Учреждения осуществляется в соответствии с документами: - устав учреждения; - свидетельство о государственной регистрации юридического лица;	директор театра зам. директора главный бухгалтер	 

	3) свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации; 4) руководства, правила, инструкции, положения; 5) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения; 6) приказы и распоряжения руководителя учреждения; 7) иные документы в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.	все сотрудники звукорежиссер художник по свету	
10	Посещать театрально-зрелищные мероприятия, организуемые в процессе оказания услуги (далее театрально-зрелищные мероприятия), может физическое лицо вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.	потребитель	
11	Для получения муниципальной услуги, необходимо совершить следующие действия: 1) приобрести билет на посещение театрально-зрелищного мероприятия в кассе учреждения, оказывающей услугу, или иным доступным способом (в билете должна быть указана дата и время посещения и цена); 2) лично явиться на место проведения мероприятия (указанное в билете) и предъявить билет сотруднику, отвечающему за допуск на мероприятие посетителей.	потребитель администраторы кассир билетный контролеры билетов	
12	Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является: 1) отсутствие в наличии билетов на посещение театрально-зрелищных мероприятий на требуемую дату и время; 2) отсутствие у лица билета, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения; 3) нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения. Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.	зам. директора администраторы контролеры билетов	 
13	Учреждение должно информировать о предстоящем театрально-зрелищном мероприятии через публикации в городских средствах массовой информации с указанием места проведения мероприятия, времени	зам. директора рук. литературно-драмат. частью	 

	начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 10 дней до проведения мероприятия.	администраторы	<i>Мещеряков</i>
14	Учреждение должно предоставлять информацию о месте проведения театрально-зрелищного мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению заинтересованного лица. Телефонные консультации должны быть доступны не менее 4 часов в день со дня публичного объявления о проведении мероприятия в городских средствах массовой информации.	зам. директора театра рук. литературно-драмат. частью администраторы	<i>Федосеев</i> <i>В</i> <i>Мещеряков</i>
15	В зимнее время за один час до начала театрально-зрелищного мероприятия подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть очищены от снега и льда.	зав. хоз.отделом дворник	<i>Белламп</i>
16	Около здания, в котором проводятся театрально-зрелищное мероприятие, должна располагаться автомобильная парковка не менее чем на 20 мест.	зав. хоз.отделом	<i>Белламп</i>
17	В темное время суток за один час до начала театрально-зрелищного мероприятия подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть освещены.	зав. хоз.отделом инженер-энергетик	<i>Белламп</i> <i>Иванов</i>
18	На эксплуатацию помещений, в которых проводятся театрально-зрелищное мероприятие, должно быть получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.	директор	
19	Фойе зданий, в котором оказывается услуга, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 10 сидячими местами.	зав. хоз. отделом	<i>Белламп</i>
20	Учреждение при проведении театрально-зрелищного мероприятия, обязано обеспечить наличие гардероба для посетителей мероприятия. Гардеробы должны начать работать за один час до начала мероприятия и работать в течение всего времени проведения мероприятия. Перерывы в работе гардеробов должны составлять не более 5 минут подряд и не более 30 минут в течение всего мероприятия.	зав. хоз.отделом гардеробщик	<i>Белламп</i>
21	Во время проведения театрально-зрелищного мероприятия в помещениях, в которых проводится данное мероприятие, должен поддерживаться температурный режим не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.	зав. хоз.отделом	<i>Белламп</i>
22	Кассы в здании, в котором предполагается провести театрально-зрелищное мероприятие, должны работать	зам. директора кассир билетный	<i>Федосеев</i>

	в течение не менее недели до проведения данного мероприятия будние дни с 10:00 до 18:30, в выходные с 10:00 до 18:00, в праздничные дни по особому графику. Перерывы работы касс должны составлять не более 10 минут подряд и не более одного часа в день.		
23	Персонал, оказывающий услугу (в том числе технический), обязан отвечать на все вопросы посетителей театрально-зрелищных мероприятий по существу, либо указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе.	все сотрудники	
24	За один час до начала театрально-зрелищного мероприятия полы в залах, коридорах, холле здания, в котором проводится мероприятие, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.	зав. хоз.отделом уборщики служ.помещений	
25	Учреждение должно обеспечить помещения, в которых проводится театрально-зрелищное мероприятие мусорными ведрами (корзинами) из расчета не менее двух ведер (корзин) около каждого выхода и зала и не менее одного ведра (корзины) на 100 посетителей в целом.	зав. хоз. отделом	
26	Помещения, в которых проводятся театрально-зрелищное мероприятие, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей.	зав. хоз.отделом	
27	В туалетных комнатах во время проведения театрально-зрелищного мероприятия постоянно должны быть мусорные ведра(корзины), туалетная бумага, моющие средства.	зав. хоз.отделом администраторы	
28	В помещении, в котором проводится театрально-зрелищное мероприятие, должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям.	зав. хоз.отделом администраторы	
29	При проведении театрально-зрелищного мероприятия Учреждение должно обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.	зав. хоз.отделом	
30	Учреждение не должно допускать в зрительный зал посетителей при отсутствии свободных сидячих мест в зале, кроме случаев, когда предусмотрены специальные	зам. директора администраторы контролеры	

	площадки для просмотра театрально-зрелищного мероприятия стоя.	билетов					
31	При организации массовых мероприятий помещение должно иметь не менее двух выходов непосредственно наружу или в лестничные клетки.	зав. хоз. отделом отв. за пож.безопасность					
32	При организации новогодних представлений в Учреждении елка не должна устанавливаться в проходах и около выходов из помещения. Елка должна находиться на устойчивом основании.	зав. хоз. отделом отв. за пож.безопасность					
33	При нахождении людей в помещениях, в которых проводятся театрально-зрелищные мероприятия, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и открывающиеся с трудом запоры.	зам. директора зав. хоз.отделом администраторы отв. за пож.безопасность					
34	Учреждение должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей театрально-зрелищного мероприятия (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки)	зам. директора зав. хоз.отделом администраторы зав. худ. пост. частью отв. за пож.безопасность	 				
35	В зданиях и помещениях, в которых проводится театрально-зрелищное мероприятие, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.	зам. директора зав. хоз.отделом администраторы зав. худ. пост. частью отв. за пож.безопасность	 				
36	В помещениях, в которых проводится театрально-зрелищные мероприятия, на путях эвакуации не должны быть установлены турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.	зав. хоз.отделом отв. за пож.безоп.					
37	В помещениях, в которых проводятся театрально-зрелищное мероприятие, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.	зав. хоз.отделом отв. за пож.безопасность					
38	Система индикаторов качества услуги: <table><tr><td>Наименование показателя</td><td>Значение показателя спектаклей (программ), %</td></tr><tr><td>Доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания услуги, определяемая по книге отзывов учреждения</td><td>не менее 70</td></tr></table>	Наименование показателя	Значение показателя спектаклей (программ), %	Доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания услуги, определяемая по книге отзывов учреждения	не менее 70	зам. директора режиссер зав. труппой администраторы зав. худ. пост. частью зав. худ. пост. частью по выпуску спектаклей	 
Наименование показателя	Значение показателя спектаклей (программ), %						
Доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания услуги, определяемая по книге отзывов учреждения	не менее 70						

39	Консультирование потребителей услуги о порядке ее предоставления проводится административным персоналом Учреждения.	директор зам. директора администраторы							
40	Способы получения потребителями информации об услуге:	специалисты УК							
	<table><tr><th>Способ</th><th>Характеристика</th></tr><tr><td>Информирование при личном обращении</td><td>В случае если у потребителя возникли вопросы по информации о порядке предоставления услуги, размещенной в доступных местах обозрения учреждения, то он вправе лично обратиться к руководству Учреждения в установленные часы приема по личным вопросам.</td></tr><tr><td>Телефонная консультация</td><td>В случае обращения потребителя по телефону во время работы Учреждения работник Учреждения в вежливой форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге. Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить</td></tr></table>	Способ		Характеристика	Информирование при личном обращении	В случае если у потребителя возникли вопросы по информации о порядке предоставления услуги, размещенной в доступных местах обозрения учреждения, то он вправе лично обратиться к руководству Учреждения в установленные часы приема по личным вопросам.	Телефонная консультация	В случае обращения потребителя по телефону во время работы Учреждения работник Учреждения в вежливой форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге. Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить	директор зам. директора администраторы
	Способ	Характеристика							
Информирование при личном обращении	В случае если у потребителя возникли вопросы по информации о порядке предоставления услуги, размещенной в доступных местах обозрения учреждения, то он вправе лично обратиться к руководству Учреждения в установленные часы приема по личным вопросам.								
Телефонная консультация	В случае обращения потребителя по телефону во время работы Учреждения работник Учреждения в вежливой форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге. Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить								

	необходимую информацию.		
Письменное обращение	Письменные обращения получателей услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.		
Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения и график работы	гл.художник, рук.лит.драмат. части	
Информация в помещениях Учреждения	В помещениях Учреждения информация в удобном для обозрения месте размещаются: -выписка из Устава о видах деятельности; -информация о порядке предоставления услуги; -информация о режиме работы Учреждения; -информация о номерах телефонов Учреждения; -перечень документов, которые должен предоставить (предъявить) потребитель для получения услуги; -информация о директоре Учреждения и должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и времени приема граждан; -информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа;	гл.художник, рук.лит.драмат. части	