

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ
И ИСКУССТВА "ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ"

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Стандарт качества является нормативным правовым актом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги "Показ кинофильмов": сроков, объемов, формы и содержания, результатов муниципальной услуги, особенностей процесса предоставления муниципальной услуги "Показ кинофильмов" (далее именуемый - Стандарт).

2. Разработчик Стандарта: муниципальное учреждение "Управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска"; муниципальные бюджетные учреждения культуры: "Культурно-досуговый центр имени Владимира Высоцкого", "Культурно-досуговый центр "Юбилейный"; муниципальное бюджетное учреждение "Кинокомплекс "Родина".

3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на муниципальные учреждения муниципального образования город Норильск, оказывающие услугу в области культуры и искусства по показу кинофильмов, в соответствии с муниципальным заданием (далее именуемые - исполнитель услуг или учреждения).

4. Термины и определения:

- кинопоказ - публичная демонстрация фильма, осуществляемая в кинозале;
- качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;
- фактор качества услуги - причины, определяющие качество оказания услуги по созданию условий для показа кинофильмов;
- система индикаторов качества услуги - комплекс ориентирующих количественных показателей, сопоставительный анализ фактических и нормативных значений которых позволяет сделать вывод о качестве услуги по созданию условий для показа кинофильмов.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";
- Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
- Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 N 1904 "О дополнительных мерах

государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

- [Указ](#) Президента Российской Федерации от 01.07.1996 N 1010 "О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

- [Постановление](#) Правительства РФ от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

- [ВППБ 13-01-94](#) Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);

- [Правила](#) противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 N 390 "О противопожарном режиме";

- [Закон](#) Красноярского края от 28.06.2007 N 2-190 "О культуре";

- [Устав](#) муниципального образования город Норильск;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования город Норильск.

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

6.1. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг.

6.2. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг.

6.3. Техническое оснащение исполнителя услуг.

6.4. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация.

6.5. Требования к технологии оказания услуги.

6.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг.

6.7. Контроль за деятельностью исполнителя услуг.

6.8. Ответственность за качество оказания услуги.

6.9. Критерии оценки качества услуги.

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

1. Качество услуг, предоставляемых организациями, оказывающими услуги в области культуры и искусства.

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование: "Показ кинофильмов".

1.1.2. Содержание услуги: предоставление кинопоказа - исполнители: муниципальные бюджетные учреждения культуры "Культурно-досуговый центр имени Владимира Высоцкого", "Культурно-досуговый центр "Юбилейный", муниципальное бюджетное учреждение "Кинокомплекс "Родина".

1.1.3. Единица измерения: число зрителей.

1.1.4. Получатель услуги: юридические и физические лица.

Услуги предоставляются населению на бесплатной основе (за счет средств бюджета муниципального образования город Норильск) и на платной основе (за счет средств потребителей).

Услуга может быть оказана на территории муниципального образования город Норильск всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг:

- устав;

- штатное расписание;

- правила внутреннего распорядка;

- должностные инструкции работников исполнителя;

- положение о порядке оказания платных услуг;

- документы, регулирующие охрану труда, технику безопасности, пожарную безопасность;

- государственные стандарты и настоящий стандарт качества услуг как нормативная основа практической работы исполнителя услуги.

1.3. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг:

1.3.1. Учреждение должно размещаться в специально предназначенном здании и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть оснащены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и обеспечивать комфортное пребывание.

По размерам и состоянию помещения должны гарантировать безопасность и физическое здоровье потребителям услуг и работникам, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.) в соответствии с требованиями законодательства РФ.

1.3.2. Вход в помещения, в которых предоставляется услуга, и передвижение по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.3.3. Ежедневный режим работы устанавливается с учетом потребностей жителей. График (режим) работы учреждений устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом каждого учреждения, с учетом специфики оказания муниципальных услуг и типа.

1.4. Техническое оснащение исполнителя услуг:

1.4.1. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, кинооборудованием в соответствии с современными стандартами качества изображения и звука, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению услуг.

Специальное оборудование, аппаратуру, приборы следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

1.4.2. Неисправное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

1.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация:

1.5.1. Исполнитель услуги должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Специалисты учреждения должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

1.5.2. Все обязанности и права сотрудников исполнителя услуг должны быть закреплены в их должностных инструкциях.

1.5.3. Поддержание квалификации специалистов на высоком уровне должно обеспечиваться периодическим (не реже 1 раза в 5 лет) обучением на курсах переподготовки и повышения квалификации с получением свидетельства о повышении квалификации и иными действенными способами.

1.5.4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения при оказании услуг должны проявлять к потребителям услуги максимальную вежливость, внимание, сдержанность.

1.6. Требования к технологии оказания услуг. При организации кинопоказа необходимо выполнение следующих действий:

1.6.1. Приобретение имущественных прав на использование аудиовизуальных произведений (фильмов) и их копий.

1.6.2. Организация публичного кинотеатрального показа на кино-, электронных и других видов носителях.

1.6.3. Представление, продвижение на аудиовизуальные рынки фильмов, созданных по заказу или при финансовой поддержке муниципального образования город Норильск, в том числе управление и защита имущественных прав на фильмы.

1.6.4. Посещать мероприятия кинопоказа, организуемые в процессе оказания муниципальной услуги, может любой житель (гость) муниципального образования город Норильск вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

1.6.5. При получении услуги житель (гость) муниципального образования город Норильск не

должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества исполнителя услуг и одежды других посетителей.

1.6.6. Для приобретения возможности посетить кинопоказ жителям (гостям) муниципального образования город Норильск необходимо:

- приобрести билет на посещение кинопоказа в кассе исполнителя услуг или иным доступным способом. Форма билета должна соответствовать бланку строгой отчетности "Кинобилет";

- лично явиться в место проведения мероприятия (указанное в билете или в информации о проведении мероприятия) и предъявить билет сотруднику, отвечающему за допуск на мероприятие посетителей.

1.6.7. Жителю (гостю) муниципального образования город Норильск может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- отсутствие билета, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения, а также по причинам, перечисленным в [подпункте 1.6.5](#).

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

1.7. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг:

1.7.1. Информация о работе исполнителя услуг, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям [Закона](#) РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.7.2. Исполнитель услуг обязан довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

1.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об исполнителе услуг, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, в средствах массовой информации;
- рекламной деятельности исполнителя услуг.

Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

1.7.4. В фойе каждого учреждения должна размещаться информация, содержащая сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования услугами, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, текст настоящего Стандарта.

1.7.5. Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

1.8. Контроль за деятельностью исполнителя услуг:

1.8.1. Контроль за деятельностью исполнителя услуг осуществляется посредством внутреннего и внешнего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем исполнителя услуг, а также его заместителями.

1.8.3. Выявленные недостатки в сфере оказания муниципальных услуг анализируются, принимаются меры по их устранению.

1.8.4. Внешний контроль за деятельностью исполнителя услуг в части соблюдения Стандарта качества муниципальной услуги осуществляет управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска (далее - ответственное структурное подразделение).

1.8.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ответственным структурным подразделением ежегодно, внеплановые - при поступлении жалоб на качество предоставленных услуг.

1.8.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

- готовит акт проверки организации исполнителя услуг, в котором отражаются нарушения Стандарта, необходимость устранения выявленных нарушений и привлечение виновных к

ответственности в соответствии с настоящим Стандартом;

- обеспечивает привлечение к ответственности исполнителя услуг, допустившего нарушение требований Стандарта.

1.8.7. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться получателем услуг как непосредственно исполнителю услуг, так и в ответственное структурное подразделение, а также в Администрацию города Норильска.

Жалобы и заявление на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем исполнителя услуг либо начальником ответственного структурного подразделения в 30-дневный срок, а заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопроса выносится на заседание экспертной комиссии при ответственном структурном подразделении.

1.8.8. В случае подтверждения факта некачественного предоставления услуги к исполнителю услуг и его руководителю применяются меры воздействия в соответствии с действующим законодательством.

1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

1.9.1. Руководитель исполнителя услуг несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности организации в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.9.2. Руководитель исполнителя услуг назначает ответственных лиц за качественное предоставление услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

1.9.3. Руководитель исполнителя услуг обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников организации;

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

- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества услуг:

1.10.1. Критериями оценки качества услуг являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления и настоящим Стандартом;

- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- удовлетворенность получателей услуг деятельностью исполнителя услуг;

- соблюдение исполнителем услуг требований настоящего Стандарта;

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуг;

- полнота предоставления услуг в соответствии с муниципальным заданием.

1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Ед. изм.	Значение индикатора
	Предоставление кинопоказа			
1	Количество киносеансов - единиц на 10000 населения	Кол. киносеансов / колич. населения x 10000	Ед.	не менее 80 ед.
2	Количество жалоб получателей на качество оказания муниципальной услуги	Кол-во жалоб на качество услуги в отчетном периоде / кол-во получателей муниципальной услуги в отчетном году	%	не более 0,5