

УТВЕРЖДЕН

приказом управления по делам
культуры от 24.12.2018 № 05-01-07/292
(приложение 9)

Порядок оказания муниципальной услуги «Показ (организации показа) спектаклей (театральных постановок)» (далее – Порядок)

1. Общие положения

1.1. Предмет (содержание) муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги: Показ (организации показа) спектаклей (театральных постановок).

Муниципальную услугу оказывают учреждения:

муниципальное автономное учреждение культуры «Камерный театр», расположенное по адресу: г.Череповец, пр.Советский, 35Б;

муниципальное бюджетное учреждение культуры «Детский музыкальный театр», расположенное по адресу: г.Череповец, пл.Строителей, 1;

Муниципальная услуга оказывается в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей и традиций.

Содержание муниципальной услуги определяется жанром и формой спектаклей (театральных постановок), а также местом проведения спектаклей (театральных постановок):

с учетом всех форм на стационаре;

1.2. Единица измерения муниципальной услуги.

Единица измерения услуги – 1 человек (посещение).

1.3. Правовые основы предоставления муниципальной услуги.

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

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

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

Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 (ред. от 23.12.2002) «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 г. № 1019-р «Об одобрении Концепции долгосрочного развития театрального дела в Российской Федерации на период до 2020 года».

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

Устав города Череповца;

Постановление мэрии г.Череповца от 03.05.2018 №1880 «Об утверждении Порядка установления льгот отдельным категориям граждан при посещении муниципальных учреждений культуры города Череповца при организации платных мероприятий»;

и иные нормативные акты.

1.4. Потребители муниципальной услуги. Описание льготных категорий потребителей муниципальной услуги.

Категории потребителя услуги – физические лица (зрители) вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

1.4.1. Описание льготных категорий потребителей муниципальной услуги.

С учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей учреждением могут быть установлены льготы на посещение платных мероприятий для следующих категорий граждан:

дети дошкольного возраста;

обучающиеся образовательных организаций всех типов;

инвалиды;

военнослужащие, проходящие военную службу по призыву.

1.5. Сведения о бесплатности (платности) муниципальной услуги для потребителей муниципальной услуги. Порядок установления платы.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе.

Стоимость муниципальной услуги за единицу учреждение определяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения. Цены на билеты утверждаются в соответствии с приказом управления по делам культуры от 29.08.2018 № 05-01-07/193-1 «Об утверждении порядка установления (изменения) цен (тарифов) на услуги (работы), относящиеся к основным видам деятельности, оказываемые (выполняемые) сверх установленного муниципального задания, и к иным видам деятельности, оказываемые, согласно их уставам, включая финансово-бухгалтерское обслуживание муниципальными учреждениями подведомственными управлению по делам культуры».

2. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

2.1 Порядок предоставления муниципальной услуги, определяющий порядок действий учреждения (должностных лиц учреждения) по оказанию муниципальной услуги.

Основными требованиями к предоставлению гражданам муниципальной услуги являются открытость, доступность и качество, а так же полнота информирования о предоставлении данной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующий порядок действий:

2.1.1 Формирование репертуарного плана учреждения.

План работы учреждений ежемесячно согласовывается с управлением по делам культуры мэрии.

Продолжительность спектаклей (театральных постановок) определяется авторским замыслом создателей.

Как правило, продолжительность спектаклей (театральных постановок) составляет не менее 60 минут для взрослых и не менее 30 минут для детей.

Замена спектакля (театральной постановки) или отмена спектакля (театральной постановки), его перенос на другую дату допускаются с обязательным предварительным предупреждением об этом зрителей в случае наступления ситуации форс-мажора, по техническим причинам, по причине болезни артиста, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.1.2 Информирование потребителей муниципальной услуги:

размещение информации об учреждении, о предоставляемых услугах в сети «Интернет», официальном сайте учреждения;

размещение информации на сайте www.bus.gov.ru в сети «Интернет»;

размещение информации в средствах массовой информации;

размещение информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, посредством наружной рекламы у входа в здание (помещение) учреждения;

информирование посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция, размещение рекламы в образовательных учреждениях, учреждениях культуры и др.);

организация индивидуального информирования (устно, по телефону, по электронной почте и др.);

При общении с гражданами сотрудники учреждений обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, о времени и месте проведения спектаклей (театральных постановок), об адресности услуги, составе исполнителей, продолжительности оказания услуги, цене билетов, о постановщиках и авторах спектаклей (театральных постановок) необходимо осуществлять в доступной для заявителя и корректной форме с использованием официально-делового стиля речи.

2.1.3 Продажа театрального билета на конкретный спектакль (театральную постановку) посредством наличного или безналичного расчета (МАУК «Камерный театр» обеспечивает возможность приобретения билетов через систему online продажи, в соответствии с правилами online продажи, размещенными на сайте учреждения).

В билете должна быть указана цена, дата и время посещения, место проведения, название мероприятия. Получателю необходимо явиться в место проведения мероприятия (указанное в билете или в анонсе проведения мероприятия) заблаговременно и предъявить билет сотруднику, отвечающему за допуск посетителей на мероприятие.

2.1.3.1 Продажа театральных билетов может осуществляться по коллективным заявкам.

Предварительные заявки на коллективное посещение спектаклей (театральных постановок) оформляются в произвольной форме, и составляются на имя руководителя учреждения культуры.

Дата, время и другие условия при коллективном посещении спектаклей (театральных постановок) организованными группами на основании предварительных заявок определяются руководителями муниципальных учреждений культуры самостоятельно.

Решение об удовлетворении коллективной заявки принимается руководителем учреждения с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей учреждения.

2.1.4 Встреча потребителя муниципальной услуги администраторами учреждений;

2.1.5 Обслуживание потребителя муниципальной услуги в гардеробе (в зимний, весенний и осенний периоды);

2.1.6 Проверка театрального билета у потребителя муниципальной услуги сотрудниками контрольной службы;

2.1.7 Просмотр спектакля (театральной постановки).

2.1.8 Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги.

Потребителю может быть отказано в получении услуги в следующих случаях:

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

если потребитель обратился за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

если потребитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение спектакля (театральной постановки), вправе потребовать у потребителей документ, подтверждающий возраст ребенка и дать рекомендацию родителям о нецелесообразности просмотра спектакля (театральной постановки);

потребителям, не имеющим билета, дающего право на посещение спектакля (театральной постановки), мероприятия в день и время обращения;

при отсутствии свободных мест;

потребителям в грязной одежде (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей).

Потребители муниципальной услуги должны соблюдать общепринятые нормы общественного поведения, тишину, отключать сотовые телефоны, уважая права других посетителей и сотрудников учреждения и иные правила посещения учреждения:

при посещении учреждения, в целях сохранности и соблюдения гигиенических норм пользования общественными помещениями, антитеррористической безопасности, сдавать верхнюю одежду, пакеты, дипломаты, рюкзаки, папки, крупногабаритные сумки, и т.д. в гардероб;

осуществлять фото- и видео съемку только по согласованию с администрацией учреждения.

Несоблюдение данных требований является основанием для отказа и (или) ограничений в предоставлении услуги.

2.2 Требования к муниципальным учреждениям, оказывающим муниципальную услугу:

2.2.1 Перечень документов, в соответствии с которыми функционирует муниципальное учреждение:

Устав учреждения;

свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;

свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;

правила внутреннего трудового распорядка;

штатное расписание;

должностные инструкции;

правила, инструкции, положения по охране труда и технике безопасности; пожарной безопасности и т.д.;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

приказы и распоряжения руководителя;

иные локальные акты.

2.2.2 Условия размещения муниципального учреждения (требования к месторасположению, прилегающей территории, зданиям, помещениям).

Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть

благоустроена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

Здание (помещение) учреждения должно быть оборудовано средствами коммунально-бытового обслуживания, системой вентиляции помещений, средствами связи, системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

Учреждение, предоставляющее услугу, должно обеспечить соблюдение общественного порядка в здании (помещении). Условия обслуживания потребителей услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей услуги.

Здание (помещение) учреждения должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, повышенных или пониженных температуры и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

Учреждение должно располагать следующими помещениями и функциональными зонами, предназначенными для потребителей:

гардеробное помещение для зрителей;

зрительный зал;

билетная касса;

туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

зрительский буфет (при возможности);

зрительское фойе;

другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

2.2.2.1. Создание условий доступности объектов учреждения для инвалидов.

Учреждение должно способствовать созданию следующих условий доступности объектов для инвалидов:

возможность беспрепятственного входа в указанные объекты и выхода из них (путём установки при реконструкции (капремонте) зданий и помещений учреждения пандусов, подъёмных устройств; нанесением на двери, ступеньки лестниц специальных знаков для инвалидов по зрению);

возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью персонала, предоставляющего услуги, доступных и понятных указателей, рельефных стрелок и надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, при передвижении по территории объекта;

ознакомления инвалидов с размещением и планировкой помещений, последовательностью действий и маршрутом передвижения при получении услуги;

содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;

обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

2.2.3 Материально-техническое обеспечение оказания муниципальной услуги.

Помещения учреждения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены сидячие места для ожидания посетителей и информационные стенды учреждения.

Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (звукотехническими, светотехническими и пр.), отвечающими требованиям, предъявляемым к данному оборудованию. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

2.2.4 Кадровое обеспечение оказания муниципальной услуги.

Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требующихся для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности. В профессиональной деятельности работники относятся к посетителям (зрителям) с уважением в соответствии с профессиональной этикой.

Учреждение обеспечивает работникам соответствующие нормативам условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для оказания ими муниципальной услуги.

2.2.5 Перечень должностных лиц муниципального учреждения, ответственных за оказание муниципальной услуги.

Руководитель учреждения, оказывающего услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Порядка.

Руководитель учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение требований Порядка до всех сотрудников учреждения;

организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Порядка;

осуществлять внутренний контроль за соблюдением Порядка;

2.3 Результат оказания муниципальной услуги.

Результатом оказания услуги является показ спектаклей (театральных постановок), представленных для потребителей услуги (зрителей) в одном из жанров и форм, указанных в пункте 1.1 настоящего Порядка.

2.4 Перечень показателей, характеризующих объем и качество муниципальной услуги.

Наименование показателя	Единица измерения	Формула расчета	Источник информации о значении показателя (исходные данные для его расчета)
Показатели объема			
Число зрителей	Человек	-	Кассовый отчет о продаже билетов; Журнал учета

Показатели качества			мероприятий.
Заполняемость зала	Процент	$\frac{Пс_{1отч.} + Пс_{2отч.}}{(Зс_{1отч.} * Кс_{1отч.}) + (Зс_{2отч.} * Кс_{2отч.})} * 100, \text{ где}$ <p> $Пс_{1отч.}$ - посещаемость учреждения, определяемая как общее количество посетителей при показе спектаклей (театральных постановок) за отчетный период на 1-й сцене (чел.); $Пс_{2отч.}$ - посещаемость учреждения, определяемая как общее количество посетителей при показе спектаклей (театральных постановок) за отчетный период на 2-й сцене (при наличии) (чел.); $Зс_{1отч.}$ – количество мест в зале при показе спектаклей (театральных постановок) на 1-й сцене за отчетный период (ед.); $Зс_{2отч.}$ – количество мест в зале при показе спектаклей (театральных постановок) на 2-й сцене (при наличии) за отчетный период (ед.); $Кс_{1отч.}$ – количество показов спектаклей (театральных постановок) за отчетный период на 1-й сцене (ед.); $Кс_{2отч.}$ – количество показов спектаклей (театральных постановок) за отчетный период на 2-й сцене (при наличии) (ед.). </p>	Кассовый отчет о продаже билетов; Журнал учета мероприятий.
Интенсивность обновления текущего репертуара (количество новых постановок)	Единица	-	Кассовый отчет о продаже билетов; Журнал учета мероприятий;
Доля постановок спектаклей для детей в репертуаре (до возрастной категории «12+» включительно)	Процент	$Р_{Дотч.} / Р_{Тотч.} * 100, \text{ где}$ <p> $Р_{Дотч.}$ – количество спектаклей (театральных постановок) для детей (до возрастной категории «12+» включительно) в репертуаре театра за отчетный период (ед.); $Р_{Тотч.}$ – количество спектаклей (театральных постановок) в репертуаре театра за отчетный период (ед.); </p>	Кассовый отчет о продаже билетов; Журнал учета мероприятий.

2.5 Порядок контроля за оказанием муниципальной услуги (внутренний и внешний контроль).

Контроль за качеством оказания Услуги осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями.

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются руководителем учреждения в течение 3-х рабочих дней, устанавливаются виновные лица и их вина в некачественном выполнении работы; при необходимости применяются меры дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством; выявленные недостатки устраняются.

Внешний контроль за деятельностью учреждения осуществляется муниципальными служащими управления по делам культуры мэрии, курирующими учреждения на основании приказа управления по делам культуры мэрии в форме плановых (не реже 1 раза в год) и внеплановых (по мере необходимости) проверок.

3. Реквизиты Учредителя

Функции и полномочия Учредителя в отношении учреждений, оказывающих данную услугу, осуществляет управление по делам культуры мэрии города Череповца.

Контактная информация управления по делам культуры мэрии:

адрес: 162600, г. Череповец, пр. Советский, д. 35А;

телефон для справок, факс: (8202) 51 80 20,

E-mail: udk-cher@cherepovetscity.ru.