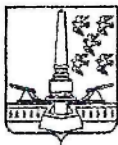


*Маркова
Владислав*



**АДМИНИСТРАЦИЯ СЛАВЯНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
СЛАВЯНСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18.10.2022

№ 1700

г. Славянск-на-Кубани

**Об утверждении стандарта
качества предоставления муниципальной услуги
по демонстрации (показу) кинофильмов
муниципальным автономным учреждением культуры
кинотеатр «Кубань» Славянского городского поселения
Славянского района на 2023 год
и плановый период 2024 и 2025 годов**

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации», Бюджетным кодексом Российской Федерации, Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 16 ноября 2015 г. № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ» п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги по демонстрации (показу) кинофильмов муниципальным автономным учреждением культуры кинотеатр «Кубань» Славянского городского поселения Славянского района на 2023 год и плановый период 2024 и 2025 годов.

2. Отделу организационно-кадровой работы управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодействию с правоохранительными органами администрации Славянского городского поселения Славянского района (Кекало Г.В.) разместить настоящее постановление на сайте админи-

Приложение

УТВЕРЖДЁН
 постановлением администрации
 Славянского городского
 поселения Славянского района
 от 18.10.2022 № 1700

СТАНДАРТ
качества предоставления муниципальной услуги
по демонстрации (показу) кинофильмов
муниципальным автономным учреждением культуры
кинотеатр «Кубань» Славянского городского поселения
Славянского района

Раздел 1. Общие положения

1. В настоящем Стандарте используются следующие понятия:

Кинематография – отрасль культуры и экономики, осуществляющая производство фильмов и показ их зрителю в кинотеатре, посредством кинооборудования, видеооборудования.

Кинооборудование – оборудование, аппаратура, технические приспособления используемые при демонстрации (показу) кинофильма.

Кинофильм – совокупность изображений, связанных единым сюжетом.

Показ кинофильма – публичная демонстрация (показ) кинофильма на основании прокатного удостоверения и репертуарного протокола.

Результат муниципальной услуги – результат деятельности кинотеатра, удовлетворяющий соответствующую потребность получателя муниципальной услуги.

Процесс предоставления услуги – совокупность действий, выполняемых сотрудниками кинотеатра дистанционно и при непосредственном контакте.

Показатель качества услуги – количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих её способность удовлетворить культурные потребности получателя.

Контроль качества услуги – деятельность по определению значений показателей качества (процесса предоставления услуги).

Потребителями муниципальной услуги, оказываемой кинотеатром, являются граждане и организации.

Исполнитель: учреждение культуры и искусства, предоставляющее услуги по показу кинофильмов.

Место предоставления услуги: местом предоставления муниципальной услуги являются помещения, здания, сооружения оборудованные для демонстрации (показа) кинофильмов.

2. Наименование муниципальной услуги – услуга по демонстрации (пока-

зу) кинофильмов (далее – муниципальная услуга).

Стандарт качества муниципальной услуги разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя муниципальной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности муниципальной услуги, определяющих её способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

3. Потребителями муниципальной услуги являются юридические и физические лица (услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений). Возрастной рейтинг регулируется Федеральным законом от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, специальных нормативных правовых актов и стандартов.

4. Муниципальную услугу оказывает муниципальное автономное учреждение культуры кинотеатр «Кубань».

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет администрация Славянского городского поселения Славянского района (далее – администрация). Администрация организует и контролирует деятельность учреждения по оказанию муниципальной услуги, а также предоставляет финансирование учреждению на оказание муниципальной услуги в соответствии с утверждённым муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведённых до администрации на соответствующий финансовый год.

5. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по демонстрации кинофильмов, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству её предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению кинотеатрами, носит рекомендательный характер.

6. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги:

Федеральный закон от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

вания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

6. Организация предоставления услуги.

Предоставление услуги для потребителя осуществляется на платной и бесплатной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Глава 2. Порядок предоставления услуги

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

Область применения стандарта подразумевает организацию свободного доступа к произведениям отечественного и мирового киноискусства и удовлетворения потребностей населения в организации культурного досуга.

2. Целями оказания услуги по демонстрации (показу) кинофильма являются:

удовлетворение духовных потребностей населения по средством кинематографии;

формирование духовной культуры населения;

пропаганда лучших образцов отечественных и мировых художественных и документальных кинопроизведений;

приобщение зрительской аудитории лучшим кинопроизведениям из золотого фонда кинематографии;

создание условий для свободного доступа граждан России к произведениям киноискусства.

3. Содержание муниципальной услуги:

Демонстрация (показ) кинофильмов на русском языке или при помощи оборудования для тифлокомментирования или субтитрирования в стационарном помещении – кинозале.

4. Основанием для оказания услуги потребителю является: приобретённый входной билет (абонемент); документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения учреждения – для физических лиц; договор – для юридических лиц.

Основаниями для отказа в получении услуги по демонстрации (показу) кинофильма могут быть:

отсутствие договора – для юридического лица;

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

отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты услуги, предусмотренной в договоре;

отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые театрально - зрелищное учреждение закрыто для посещения.

5. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в учреждении, на котором осуществляется предоставление услуги;

создания 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.

Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в Правилах по оказанию услуг по показу кинофильмов в кинозале.

Глава 3. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания муниципальной услуги

1. Здание должно быть оснащено:

источниками естественного и искусственного освещения (обеспечивающими выполнение санитарных требований к естественному освещению зданий учреждений социального обслуживания граждан и искусственному освещению помещений зданий социального обслуживания граждан);

системами отопления и вентиляции (обеспечивающими выполнение санитарных требований к микроклимату и эксплуатации зданий учреждений социального обслуживания граждан);

противопожарными и охранными системами и оборудованием; телефонной связью.

2. Учреждение должно быть обеспечено помещениями для обслуживания пользователей, служебными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектовано необходимой мебелью.

3. По размерам и состоянию помещение учреждения должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой государственной услуги (запылённость, шум, вибрация и др.).

4. Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утверждённый руководителем учреждения, включающий:

адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;
информацию о правилах и условиях оказания услуг;
возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;
порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
обзоры мнений граждан – потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

7. В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

репертуарный протокол с указанием названий кинофильма, продолжительности сеанса, возрастного ограничения, страны производителя, цены билета, наличия льгот;

выписки из Устава, Правил по кинопоказу, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определённой услуги;

сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

8. Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуги, на русском языке.

Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

Глава 5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

1. Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учётом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

Процессы предоставления услуг на каждом этапе жизненного цикла услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утверждёнными учреждением или вышестоящими органами.

2. Информирование об услуге должно осуществляться:

непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет и др.;

дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

3. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением.

4. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Глава 6. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

1. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих деятельность муниципального автономного учреждения культуры кинотеатр «Кубань»: устав учреждения;

локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения;

национальные (государственные) стандарты в области культуры и искусства и кинематографии, стандартов организации при их наличии;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

сти муниципальных учреждений Славянского района; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

5. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

6. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

Раздел 4. Учёт мнения потребителей муниципальной услуги

1. Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворённости потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворённости определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

2. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

3. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Раздел 5. Показатели качества муниципальной услуги

Показатели качества муниципальной услуги регламентируются муниципальным заданием, утверждённым постановлением главы Славянского городского поселения Славянского района от 29 декабря 2021 г. № 2195 «Об утверждении муниципального задания на выполнение муниципальных услуг муниципального автономного учреждения культуры кинотеатр «Кубань» на 2022 год и плановый период 2023 и 2024 годов».

Раздел 6. Процедура пересмотра стандарта

1. Стандарт качества муниципальной услуги независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей услуг, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги, поступившие от:

органов государственной власти,

общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуг,

группы потребителей услуг (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

Начальник отдела по работе с молодёжью, культуре, физической культуре и спорту управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодействию с правоохранительными органами администрации Славянского городского поселения Славянского района



И.В. Таран