

**СТАНДАРТ ГАУК НСО «ТЕАТР КУКОЛ»
(СТО 00097790-005-2012)
«УСЛУГА ПО ПОКАЗУ СПЕКТАКЛЕЙ,
КОНЦЕРТОВ И ИНЫХ ПРОГРАММ»**

Сведения о стандарте

1. Настоящий стандарт разработан на основании приказа министерства культуры Новосибирской области от 27.12.2012 № 824, в соответствии с целями и принципами стандартизации в Российской Федерации, установленными Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с последними изменениями), а также правилами применения национальных стандартов Российской Федерации – ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения» и ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организации. Общие положения».

Внесены изменения приказом министерства культуры Новосибирской области от 31.05.2013 № 340. Внесены изменения приказом министерства культуры Новосибирской области от 09.12.2014 № 728.

2. Настоящий стандарт введен в действие с 08.06.2015.

3. В настоящем стандарте реализованы нормы «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1, Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги «Театра кукол» по показу спектаклей, концертов и иных программ, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты и классификаторы:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества;

ГОСТ Р 12.0.008-2009 Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит);

ГОСТ Р 12.1.019-2009 Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты;

ГОСТ Р 22.3.03-97 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения;

ГОСТ Р 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества;

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения;
ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей;
ГОСТ Р 52872-2007 Интернет-ресурсы. Требования доступности инвалидов по зрению
ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению.
Технические требования (п.4,3)
ГОСТ Р ЕН 13779-2007 Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования;
ГОСТ 12.1.004-91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.
СНиП 41-01-2003 Отопление, вентиляция и кондиционирование.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также определения терминов, принятые Концепцией управления качеством в сфере культуры Новосибирской области.

3.1. Показ спектакля, концерта – публичное исполнение и (или) показ театрального произведения (театральной постановки), музыкальных произведений зрителям в соответствии со сценарием (спектакль, театрализованное представление, концертная программа и другое) с помощью различных форм сценического искусства.

3.2. Услуга по показу спектаклей, концертов и иных программ – результат непосредственного взаимодействия исполнителя со зрителями – потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в театральном искусстве.

3.3. Исполнитель – Государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области «Новосибирский областной театр кукол» (далее – «Театр кукол»).

3.4. Потребитель – юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услуги по показу спектаклей, концертов и иных программ.

3.5. Услуга – услуга по организации и проведению показа спектаклей, концертов и иных программ.

3.6. Место предоставления услуги – Государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области «Новосибирский областной театр кукол».

4. Характеристика услуги

4.1. Целями оказания услуги по показу спектаклей, концертов и иных программ «Театром кукол» являются:

- удовлетворение духовных потребностей населения Новосибирской области в сценическом искусстве;

- формирование духовной культуры населения Новосибирской области;

- развитие театра, исполнительских жанров, как видов искусства и социальных институтов;

- пропаганда лучших образцов отечественной и мировой культуры, достижений театральной, исполнительской культуры русского и зарубежного театрального искусства в Новосибирской области, а также в других регионах Российской Федерации и за ее рубежом;

- создание условий для свободного доступа граждан России к культурным ценностям;

- создание условий для роста профессионального мастерства и преэминентности артистической, исполнительской школы.

4.2. Услуга по показу спектаклей, концертов и иных программ предоставляется «Театром кукол» по следующим направлениям:

- показ спектаклей, концертов и иных программ на стационаре;
- показ спектаклей, концертов и иных концертных программ на гастролях;
- использование аудиовизуальных и других современных средств, способствующих повышению культурного уровня населения, пропаганде достижений театрального искусства;

- участие во всероссийских, межрегиональных, международных фестивалях, конкурсах.

4.3. Потребителями услуги, оказываемой «Театром кукол», могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

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

4.4. Основанием для оказания услуги потребителю являются:

- приобретенный входной билет (абонемент);
- документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения театра, – для физических лиц, договор – для юридических лиц.

4.5. Основаниями для отказа в получении услуги по показу спектаклей, концертов и иных программ являются:

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

- отсутствие договора – для юридического лица;
- 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 театр закрыт для посещения.

- болезни артиста участвующего в спектакле.

4.6. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в театре/на территории, где осуществляется предоставление услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию театра, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности театра и оказания услуги;

- болезни артиста участвующего в спектакле.

4.7. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в регламенте по взаимодействию с потребителями услуг «Театра кукол», положении о порядке предоставления льготы различным категориям граждан.

5. Общие требования к услуге

5.1 Общие требования к услуге, оказываемой «Театром кукол», включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;

- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала театра, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу театра и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2. Соответствие услуги целевому назначению ([1],[2],[19])

Услуга, оказываемая «Театром кукол», соответствует своему целевому назначению, т. е. направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в театральной сфере, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

5.3. Социальная адресность услуги ([1],[2],[4],[5],[10],[18],[19])

Социальная адресность услуги, оказываемой «Театром кукол», включает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т. ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала театра и содержание оказываемой услуги;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

5.4. Комплексность услуги

При организации и предоставлении услуги «Театр кукол» обеспечивает возможность получения сопутствующих услуг (гардероба, театрального музея, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, точек питания). При необходимости дополнительно может быть обеспечена торговля тематической, сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией и т. д. Все это создает условия для более полного удовлетворения потребностей населения в театральной сфере, содействует свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещению, приобщению к культурным ценностям.

5.5. Эргономичность и комфортность услуги

При оказании услуги «Театр кукол» обеспечивает комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений обеспечивается соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 5287, СНИП 41-01-2003, [6],[21]) .

5.6. Эстетичность услуги

Эстетичность услуги, оказываемой «Театром кукол», обеспечивается:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений театра;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников театра.

5.7. Точность и своевременность предоставления услуги

Услуга, оказываемая «Театром кукол», отвечает требованиям точности и

своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения.

5.8. Информативность услуги

5.8.1. Информирование об услуге осуществляется театром в соответствии с регламентом «По взаимодействию с потребителями услуг по показу спектаклей»:

- посредством публичного и индивидуального информирования;
- непосредственно в помещении театра в установленном для потребителя месте;
- на официальном сайте театра www.puppets-nsk.ru (с учетом ГОСТ Р 52872, [7],[12]);
- посредством сотрудничества с представителями СМИ.

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

«Театр кукол», в обязательном порядке доводит до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес официального сайта и справочные телефоны.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием Ф.И.О., должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы театра, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;
- структура и органы управления учреждения;
- копия устава театра;
- дата создания театра, сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете(при его наличии),
- кодекс профессиональной этики
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания театра, учредители, место нахождения театра, режим- график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты,
- копии устава театра, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности(при необходимости их наличия);
- кодекс профессиональной этики,
- структура и органы управления театром,
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности театра, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
- сведения о проведенных в отношении театра контрольных мероприятиях и их результатах;
- перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления,
- перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;
- материально- техническое обеспечение предоставления услуг;
- гарантийные обязательства театра- исполнителя услуг,
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем театра включающий:
 - а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников театра с посетителями
 - б) информацию о правилах и условиях оказания услуг
 - в) возможность получения оценки качества со стороны потребителей
 - г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы
 - д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан

е) обзоры мнений граждан-потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации. Театр обеспечивает на своем официальном сайте в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

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

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;
- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, 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;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;
- 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;

5.8.4. «Театр кукол», своевременно предоставляет потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора [1].

«Театр кукол» обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров/контрактов об оказании услуги на русском языке.

5.8.5. Настоящий стандарт, устав «Театра кукол», локальный акт, регламентирующий основание для отказа в предоставлении или в прекращении предоставления услуги и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

5.8.6. Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.9. *Безопасность услуги, для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а так же сохранность имущества обслуживаемого населения*

5.9.1. Условия предоставления услуг «Театром кукол» и сами оказываемые услуги являются безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала театра.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

5.9.2. Безопасность услуг обеспечиваются безопасностью помещений, оборудования, инвентаря театра, условиями обслуживания потребителей и соблюдением персоналом театра санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019, [6],[7],[8],[9],[14],[16],[21],[22],[23],[27],[28],[29]).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест соответствуют нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к театрам.

5.9.3. При эксплуатации, капитальном ремонте здания соблюдаются установленные требования (ГОСТ Р 52875. [9],[12],[27]):

– к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению;

- к водоснабжению и канализации([23]);
- к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779,[29]);
- к пожарной безопасности([8],[14],[16],[28];
- к пожарной и охранной сигнализации [22].

Электроустановки, монтируемые в помещениях, отвечают требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

5.9.4. При организации показа спектаклей, концертов и иных программ вне помещений своего здания или выезде на место, заявленное потребителем, в договоре есть пункт, отражающий ответственность сторон за исполнение пп. 5.5., 5.6., 5.9., 5.9.1., 5.9.2., 5.9.5., 5.9.6., 5.9.7., 5.9.8. настоящего стандарта.

5.9.5. При организации показа спектаклей, концертов и иных программ вне помещений «Театра кукол», воздерживается от планирования указанных мероприятий вблизи от линий электропередачи высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций.

5.9.6. «Театр кукол», оснащен необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых услуг соответствующих видов.

Имеющееся в театре оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь, и др.) имеет документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержатся в технически исправном состоянии и систематически проверяются.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных позиций подтверждается актом проверки на безопасность при эксплуатации.

5.9.7. При оказании «Театром кукол» услуг обеспечивается сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.9.8. Персонал театра подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03,[14]), в театре проводятся соответствующие мероприятия по ознакомлению сотрудников с действиями в данных условиях.

5.10. Организация предоставления услуги

5.10.1. Предоставление «Театром кукол» услуг для потребителя осуществляется на платной и бесплатной основах.

Стоимость платной услуги определяется театром самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре([11])

5.10.2. Режим работы «Театра кукол» регламентируется «Регламентом по взаимодействию с потребителями услуг по показу спектаклей и проведению экскурсий» и настоящим стандартом, с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами театра, в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

5.10.3. Процессы предоставления услуг на каждом этапе жизненного цикла услуги соответствуют процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, утвержденными директором театра или вышестоящими органами [2],[3],[4],[5],[10],[11],[12],[13],[15],[17],[18],[19].

5.10.4. Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в государственном (муниципальном) задании.

5.11. Требования к укомплектованности «Театра кукол» специалистами и их квалификации

5.11.1. «Театр кукол» располагает необходимым числом специалистов в соответствии с его штатным расписанием.

5.11.2. Организационно-функциональная структура театра обеспечивает распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу театра;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

5.11.3. Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников театра соответствуют установленным требованиям к соответствующим категориям персонала театра.

5.11.4. У специалистов каждой категории существуют должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции в обязательном порядке стоят подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

5.11.5. Директор театра способствует развитию его кадрового потенциала, росту профессионального уровня работников, проводит необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

5.12. Требования к нормативному обеспечению «Театра кукол» включают наличие следующих необходимых документов:

- устава театра;
- локальных актов, регламентирующих деятельность театра;
- «Регламент по взаимодействию с потребителями услуг по показу спектаклей и проведению экскурсий, положение о порядке предоставления льгот различным категориям граждан ГАУК НСО «Театр кукол»;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру театра;
- законодательных документов, приказов директора театра и вышестоящих органов управления.

5.12.1. Устав театра включает в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;
- о предназначении театра (предмет, виды, организация деятельности театра, цели и основные задачи деятельности, категории обслуживаемых лиц);
- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
- о правах и обязанностях театра, его ответственности;
- об управлении театром, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих его деятельность;
- о порядке реорганизации и ликвидации театра.

К уставу театра прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений:

- «Регламент по взаимодействию с потребителями услуг по показу спектаклей, и проведению экскурсий, положение о порядке предоставления льготы различным категориям граждан (детского населения)», документ, предоставляющий совокупность правил, определяющих порядок работы театра, описание процессов и видов деятельности по предоставлению услуги.
- стандарт ГАУК НСО ««Театр кукол», «Регламент по взаимодействию с потребителями услуг по показу спектаклей, и проведению экскурсий, положение о

порядке предоставления льготы различным категориям граждан (детского населения)» составляет нормативную основу требований к предоставлению услуг.

- эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы аппаратуру способствуют обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии,
- прочие документы: технический и энергетический паспорт театра и др.

5.13. Контроль и оценка качества предоставления услуги

5.13.1. Директор «Театра кукол» обеспечивает развитие учреждения, способствует развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществляет внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным стандартам, ожиданиям потребителя. Порядок и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности театра утверждаются директором театра.

5.13.2. При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге «Театр кукол», руководствуется ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий театра, персонала театра, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и потребителя;
- установления факторов, способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

5.13.3. Номенклатура показателей качества услуги театра устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры Новосибирской области ([20]), настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

5.13.4. Контроль за соблюдением требований к услуге является внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит театр. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят ([30] [31],[32]):

- учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги.
- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.
- общественный и экспертный советы при министерстве культуры Новосибирской области в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры.

5.13.5. Основой оценки качества оказания услуг театром является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой ([31],[32]).

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников театра кукол о качестве и доступности предоставляемых услуг.

Театр кукол проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов на сайте театра, анализа книги предложений и т. п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

БИБЛИОГРАФИЯ

- [1] Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- [2] Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- [3] Федеральный закон от 13.03.1995 № 32-ФЗ «О днях воинской славы и памятных датах России»
- [4] Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
- [5] Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»
- [6] Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
- [7] Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации"
- [8] Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
- [9] Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
- [10] Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»
- [11] Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»
- [12] Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»
- [13] Постановление Правительства РФ от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»
- [14] Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «Правила противопожарного режима в Российской Федерации»
- [15] Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2011 № 1019-р «О концепции долгосрочного развития театрального дела в Российской Федерации на период до 2020 года»
- [16] Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»
- [17] Циркулярное письмо Министерства культуры российской Федерации от 21.12.2010 № 109-01-39/02-АА «О принципах финансовой поддержки гастрольной деятельности российских театров и театральных организаций, осуществляемых в рамках программ и проектов Минкультуры России»
- [18] Закон Новосибирской области от 12.03.1999 № 44-ОЗ «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области»
- [19] Закон Новосибирской области от 07.07.2007 № 124-ОЗ «О культуре в Новосибирской области»
- [20] Приказ Министерства культуры Новосибирской области от 27.12.2012 № 823 «Об утверждении локальных актов региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области»
- [21] ВСН 62-91. Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения

[22] НПБ 88-2001 Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования

[23] СНиП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий

[24] СНиП 2.08.02-89 Общественные здания и сооружения

[25] СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений

[26] СНиП 41-01-2003 Отопление, вентиляция и кондиционирование

[27] Федеральный закон от 03.11.2006 №174-ФЗ «Об автономных учреждениях»

[28] Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»

[29] Приказ Минфина России от 21.07.2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта»

[30] Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

[31] Приказ министерства культуры Новосибирской области от 31.05.2013 № 338 «Об утверждении положения о системе независимой оценки качества в сфере культуры Новосибирской области»

[32] Федеральный закон от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

[33] Приказ министерства культуры Новосибирской области от __№ __ «Об утверждении положения об аттестации работников учреждений культуры Новосибирской области»