

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства культуры,
по делам национальностей,
информационной политики
и архивного дела Чувашской Республики
от 27 июня 2007 г. № 01-07/195а

**Республиканский стандарт
качества предоставления государственных услуг в области театрального искусства
Чувашской Республики**

1. Полное наименование

Государственные услуги по организации театрального обслуживания населения государственными театрами Чувашской Республики* (далее - Театр).

2. Термины и определения

Театр – учреждение культуры, осуществляющее профессиональную театральную деятельность в целях удовлетворения и формирования духовных потребностей зрителей в сценическом искусстве.

Спектакль - произведение театрального искусства, созданное в соответствии с замыслом режиссера (балетмейстера и дирижера; режиссера и дирижера) и под его руководством совместными усилиями актеров, художников-декораторов, композиторов и других членов театрального коллектива.

Репертуар - совокупность драматических, музыкальных и других произведений, исполняемых в театре, на концертной эстраде и т.д.

Театральный сезон - часть года, в течение которого Театр систематически показывает свои спектакли публике.

Театральная деятельность - деятельность по созданию, распространению и сохранению произведений театрального искусства;

театральная постановка - произведение театрального искусства, созданное на основе драматического или музыкально - драматического произведения, имеющее общий замысел и конкретное название;

Получатель услуг (зритель) - человек, который смотрит спектакль, представление и т.п.

**Государственные театры Чувашской Республики – Чувашский государственный академический драматический театр им. К.В.Иванова, Чувашский государственный театр оперы и балета, Государственный русский драматический театр, Чувашский государственный театр юного зрителя им. М.Сеспеля, Чувашский государственный театр кукол, Чувашский государственный экспериментальный театр драмы.*

3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество услуг

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями, внесенными федеральными законами от 23 июня 1999 г. N 115-ФЗ, от 22 августа 2004 г. N 122-ФЗ, от 31 декабря 2005 г. N 199-ФЗ, от 3 ноября 2006 г. N 175-ФЗ, от 29 декабря 2006 г. N 258-ФЗ, от 27 декабря 2000 г. N 150-ФЗ, от 30 декабря 2001 г. N 194-ФЗ, от 24 декабря 2002 г. N 176-ФЗ, от 23 декабря 2003 г. N 186-ФЗ);

Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями, внесенными федеральными законами от 24 июля 1998 г. N 125-ФЗ, от 04 января 1999 г. N 5-ФЗ, от 17 июля 1999 г. N 172-ФЗ, от 27 мая 2000 г. N 78-ФЗ, от 09 июня 2001 г. N 74-ФЗ, от 08 августа 2001 г. N 123-ФЗ, от 29 декабря 2001 г. N 188-ФЗ, от 30 декабря 2001 г. N 196-ФЗ, от 29 мая 2002 г. N 57-ФЗ, от 10 января 2003 г. N 15-ФЗ, от 23 октября 2003 г. N 132-ФЗ, от 22 августа 2004 г. N 122-ФЗ, от 29 декабря 2004 г. N 199-ФЗ, от 31 декабря 2005 г. N 199-ФЗ);

Указ Президента Российской Федерации от 23 мая 1996 г. № 769 «Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов Российской Федерации и местных бюджетов»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25 марта 1999 г. № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации» (вм. С «Положением о театре в Российской Федерации», «Положением о принципах финансирования государственных и муниципальных театров в Российской Федерации») (с изменениями, внесенными постановлением Правительства РФ от 23 декабря 2002 г. N 919);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 г. № 1063-р «О социальных нормативах и нормах» (с изменениями, внесенными распоряжениями Правительства РФ от 14 июля 2001 г. N 942-р, от 13 июля 2007 г. N 923-р);

Закон Чувашской Республики от 27 марта 1993 г. «О культуре» (с изменениями, внесенными законами Чувашской Республики от 10 ноября 1997 г. N 22, от 3 мая 2001 г. N 13, от 24 ноября 2004 г. N 40, от 2 июня 2006 г. N 23);

Указ Президента Чувашской Республики от 25 мая 2006 г. №39 «О дополнительных мерах по поддержке культуры в Чувашской Республике»;

Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 25 мая 1999 г. №144 «О мерах государственной поддержки театрального искусства в Чувашской Республике».

4. Требования к качеству государственных услуг

4.1. Наименование и описание услуг Театра.

4.1.1. Театральные услуги:

создание и показ театральных постановок, других произведений театрального искусства на основной сцене (сценах), гастролях и выездах, организация фестивалей, конкурсов, смотров на государственных языках Чувашской Республики;

реализация билетов на указанные мероприятия;

организация других мероприятий художественно - творческого характера, проводимых собственными силами или силами приглашенных коллективов, приглашенными исполнителями;

проведение стажировок работников творческих театральных профессий ведущими мастерами и деятелями театра.

4.1.2. Информационные услуги:

предоставление зрителям необходимой и достоверной информации о перечне оказываемых Театром услуг и формах их предоставления в средствах массовой информации и на рекламных щитах.

Театр предоставляет государственные услуги в период театрального сезона не менее 15 дней в месяц на стационарной площадке: взрослому населению с 18 до 22 часов, детям – в дневное время продолжительностью не более 1,5 часа.

Репертуар должен соответствовать специфике и жанровой направленности Театра.

Для обновления репертуара предусматривается среднее количество новых постановок в год:

для драматических театров и театра юного зрителя – 3; восстановленных спектаклей – не менее 2-х;

для театра оперы и балета и экспериментального театра драмы – 2; восстановленных спектаклей – не менее 1-й;

для театра кукол – 2; восстановленных спектаклей – не менее 2-х.

Доступность государственных услуг, предоставляемых населению Театром, обеспечивается наличием зрительских мест для взрослых в количестве не менее 400, для детей - не менее 150 в театре кукол.

Услуги по организации театрального обслуживания населения предоставляется Театром на основе частичной оплаты их стоимости, на льготной основе – для определенных категорий граждан.

Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с «Положением об оказании платных услуг населению», утверждаемым администрацией Театра.

4.2. Получатели услуг Театра

Получателями услуг Театра могут быть физические и юридические лица.

4.2.1. Порядок выбора зрителем Театра, оказывающего государственную услугу

Все зрители имеют право доступа в театры и право свободного выбора театров в соответствии со своими потребностями и интересами.

4.3. Порядок информирования населения об услугах Театра

Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется: непосредственно в Театре с использованием средств телефонной связи; посредством размещения на Интернет-сайте Театра, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (афиш, брошюр, буклетов и т.д.).

Для информирования населения о предоставляемых услугах Театр проводит следующие мероприятия:

ведет постоянную работу по информационной поддержке Интернет - сайта Театра; информирует население о режиме работы Театра, ее услугах, существенных изменениях в своей деятельности в средствах массовой информации.

4.4. Требования к Театру

4.4.1. Регламентирующие документы

Театр должен иметь в наличии следующие документы, регламентирующие его деятельность:

устав;
свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
коллективный договор;
правила внутреннего распорядка;
правила пользования Театром;
положение о платных услугах;
штатное расписание;
должностные инструкции;
технический паспорт Театра;
инструкцию по охране труда и технике безопасности;
инструкцию по пожарной и электробезопасности.

4.4.2. Режим работы

Предоставление государственных услуг по театральному обслуживанию населения может производиться в любой день недели.

Мероприятия не могут начинаться ранее 8.00 и оканчиваться позже 23.00.

Ежедневный режим работы персонала устанавливается Театром самостоятельно в соответствии с потребностью в проведении конкретных работ.

Время работы сотрудников Театра - до 40 часов в неделю (по условиям организации труда в Российской Федерации).

На проведение санитарного дня отводится 1 день в месяц.

4.4.3. Требования к обслуживанию получателей услуг (зрителей)

Театр должен обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг в области сценического искусства с учетом потребности населения в тех или иных видах услуг по доступным для большей части населения ценам.

Театральная деятельность должна:

удовлетворять эстетические потребности населения в сценическом искусстве;

обеспечивать посещение спектаклей всеми желающими;

обеспечивать пропаганду достижений чувашского, русского и зарубежного театрального искусства.

Доступность для населения спектаклей и других публичных представлений, пропаганда достижений театрального искусства выражается в гастрольной деятельности Театра, а также в участии Театра во всероссийских, межрегиональных, международных фестивалях, конкурсах.

Информирование населения должно начинаться не позднее 10 календарных дней до проведения мероприятия.

Театр не позднее 7 календарных дней до проведения мероприятия должен приступить к организованной продаже билетов в кассах учреждения, через представителей, иными способами.

Кассы должны осуществлять работу ежедневно, с момента начала продажи билетов до даты проведения мероприятия.

Время работы касс устанавливается Театром самостоятельно.

Доступ зрителей в учреждение должен быть разрешен не позднее одного часа до начала мероприятия, в зрительный зал - не позднее 30 минут до начала мероприятия.

4.4.4. Время обслуживания зрителей

Длительность спектакля и других публичных представлений определяется Театром самостоятельно в соответствии с программой.

Продолжительные мероприятия должны быть разделены на части, длительность каждой из которых - не более 2 часов.

При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

4.4.5. Техническое оснащение Театра

Театр должен располагать достаточными площадями для создания зрителю комфортных условий.

Театр должен быть обеспечен санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектован необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

В Театре обеспечиваются санитарно-гигиенические нормы и нормы техники безопасности содержания театральных площадок и обслуживания зрителей (температурный режим - не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха - 55 процентов).

4.4.6. Кадровое обеспечение Театра

Театр должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

У сотрудников Театра должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

При оказании услуг персонал Театра руководствуется кодексом профессиональной этики.

4.4.7 Наличие внутренней (собственной) и внешней систем

контроля за деятельностью Театра

Театр должен иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области театрального искусства государственным стандартам, другим нормативным документам в области культуры и искусства. Она должна охватывать этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешнюю систему контроля осуществляют уполномоченный на то орган исполнительной власти и его структурные подразделения на предмет соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества, а так

же попечительские и наблюдательные советы, создаваемые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Порядок рассмотрения претензий получателей услуг

Обращения и претензии получателей услуг Театра могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт), а также в виде устных и письменных обращений в администрацию Театра. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. Администрацией Театра информация о принятии решения по конкретному заявлению получателя услуг направляется на его почтовый адрес.

Получатель услуг может обжаловать в суд действия должностного лица Театра, ущемляющего его права, в соответствии Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

4.6. Показатели качества услуг Театра

№	Критерий	Показатели
1.	Количество обслуженных зрителей (в среднем в год)	<p>Чувашский государственный театр оперы и балета – не менее 60,0 тыс. чел.;</p> <p>Чувашский государственный академдрамтеатр им. К.В.Иванова – не менее 76,0 тыс. чел.;</p> <p>Государственный русский драмтеатр – не менее 47,0 тыс. чел.;</p> <p>Чувашский государственный театр юного зрителя им. М.Сеспеля – не менее 61,0 тыс. чел.;</p> <p>Чувашский государственный театр кукол – не менее 60,0 тыс. чел.;</p> <p>Чувашский государственный экспериментальный театр драмы – не менее 15,0 тыс. чел.</p>
2.	Количество новых постановок и восстановленных спектаклей (в среднем в год)	<p>Не менее 5 - в Чувашском государственном академдрамтеатре им. К.В.Иванова, Государственном русском драмтеатре, Чувашском государственном театре юного зрителя им.М.Сеспеля, Чувашском государственном театре кукол;</p> <p>Не менее 3 – Чувашском государственном театре оперы и балета, Чувашском государственном экспериментальном театре драмы.</p>
3.	Качество управления персоналом	<p>Наличие утвержденной Персонал – стратегии Театра.</p> <p>Соотношение специалистов с высшим специальным образованием к общему количеству работающих должно быть не менее 50%.</p>
4.	<p>Новые информационные технологии по рекламе в работе со зрителями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продвижение положительного имиджа учреждения средствами рекламы, электронных, республиканских СМИ; - целенаправленная работа с российскими СМИ (постоянная информация об учреждении в российских СМИ) 	<p>Не менее 2-х статей в месяц;</p> <p>Не менее 1-й информации в год.</p>