

## **УТВЕРЖДЕН**

Приказом  
Художественного руководителя-  
директора от 30.12.2014 № 128

### **СТАНДАРТ ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ «НОВОСИБИРСКИЙ ТЕАТР МУЗЫКАЛЬНОЙ КОМЕДИИ» УСЛУГА ПО ПОКАЗУ СПЕКТАКЛЕЙ, КОНЦЕРТОВ И ИНЫХ ПРОГРАММ**

#### **Сведения о стандарте**

1. Настоящий стандарт разработан в соответствии с приказом министерства культуры Новосибирской области № 824 от 27.12.2012г.
2. Настоящий стандарт введён в действие с 01.01.2013 г.
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 по показу спектаклей, концертов и иных концертных программ государственного автономного учреждения культуры Новосибирской области «Новосибирский театр музыкальной комедии», 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 для 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

### **3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а так же 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 концертных программ** - результат непосредственного взаимодействия исполнителя со зрителями - потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве.

**3.3 Исполнитель:** государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области «Новосибирский театр музыкальной комедии» (далее ГАУК НСО НТМК)

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

**3.5 Услуга:** услуга по организации и проведению показа спектаклей, концертов и концертных программ.

**3.6 Театрально-зрелищные учреждения культуры** - театры, концертные организации и музыкальные коллективы.

**3.7 Место предоставления услуги:** государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области «новосибирский театр музыкальной комедии», включая прилегающую территорию.

## **4 Характеристика услуги**

4.1 Целями оказания услуги по показу спектаклей, концертов и иных концертных программ ГАУК НСО НТМК 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;
- сохранение и развитие общемировых и национальных культурных ценностей, приобщение к ним зрительской аудитории в Новосибирской области Российской Федерации и за рубежом;
- создание условий для свободного доступа граждан России к культурным ценностям;
- создание условий для роста профессионального мастерства и преемственности артистической, исполнительской школы.

4.2 Услуга по показу спектаклей, концертов и иных концертных программ предоставляется ГАУК НСО НТМК по следующим направлениям:

- показ спектаклей, концертов, и иных концертных программ на стационаре;
- показ спектаклей, концертов, и иных концертных программ на других площадках города Новосибирска;
- показ спектаклей, концертов, организации и иных концертных программ на гастролях;
- использование аудиовизуальных и других современных средств, способствующих повышению культурного уровня населения, пропаганде достижений профессионального искусства;
- участие во всероссийских, межрегиональных, международных фестивалях, конкурсах;
- организация и проведение всероссийских, межрегиональных, международных фестивалей и конкурсов

4.3 Потребителями услуги, оказываемой ГАУК НСО НТМК, 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, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, специальных нормативных правовых актов и стандартов.

4.4 Основанием для оказания услуги потребителю является: приобретенный входной билет (абонемент); документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного

посещения театрально-зрелищного учреждения - для физических лиц;  
договор - для юридических лиц.

4.5 Основаниями для отказа в получении услуги по показу спектаклей, концертов и иных концертных программ 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 (абонеента) 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.

4.6 Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в учреждении /на территории, в/на которых 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.

## **5 Общие требования к услуге**

5.1 С учетом условий оказания услуги ГАУК НСО НТМК общие требования к услуге 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 исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения - исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

## 5.2 Соответствие услуги целевому назначению.

Услуга, оказываемая ГАУК НСО НТМК, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям

## 5.3 Социальная адресность услуги .

Социальная адресность услуги, оказываемой ГАУК НСО НТМК 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 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 ГАУК НСО НТМК обеспечивает возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической, сувенирной, книжной, музыкальной, видео-продукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

## 5.5 Эргономичность и комфортность услуги

При оказании услуги ГАУК НСО НТМК должны быть обеспечены 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 должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

## 5.6 Эстетичность услуги

Эстетичность услуги, оказываемой ГАУК НСО НТМК, должна обеспечиваться:

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

## 5.7 Точность и своевременность предоставления услуги

Оказываемая услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы ГАУК НСО НТМК.

## 5.8 Информативность услуги

5.8.1 Информирование об услуге осуществляется ГАУК НСО НТМК в соответствии с регламентом предоставления государственной услуги «предоставление информации о времени и месте театральных представлений, гастрольных мероприятий, анонс данных мероприятий в электронном виде ГАУК НСО НТМК» в установленном для потребителя месте, на официальном сайте театра <http://muzkom.ru>, дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

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

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

ГАУК НСО НТМК доводит до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (место нахождения), адрес сайта и справочные телефоны.

На официальном сайте ГАУК НСО НТМК и информационном табло в кассовом зале театра размещается следующая информация:

- дата создания, учредители, место нахождения, режим - график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копии устава, учредительных документов;
- кодекс профессиональной этики;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности ГАУК НСО НТМК;
- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
- сведения о проведенных в отношении ГАУК НСО НТМК контрольных мероприятиях и их результатах;

– материально-техническое обеспечение предоставления услуг;  
ГАУК НСО НТМК обеспечивает на официальном сайте техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

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

- стоимость услуги с указанием цен в рублях;
- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты и регламенты, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления 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 ГАУК НСО НТМК должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

ГАУК НСО НТМК 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.

5.8.5 Настоящий стандарт, устав ГАУК НСО НТМК 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 ГАУК НСО НТМК для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения

5.9.1 Условия предоставления услуг ГАУК НСО НТМК и сама оказываемая услуга являются безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

5.9.2 Безопасность услуги обеспечивается безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря ГАУК НСО НТМК, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

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

5.9.3 При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции здания ГАУК НСО НТМК соблюдаются установленные требования:

- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению;
- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции;
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

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

5.9.4 При организации показа спектаклей, концертов и иных концертных программ вне помещений своих зданий или выезде на место заявленное потребителем в договоре должен быть 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 оказании услуги по показу концертов и иных концертных программ вне помещений ГАУК НСО НТМК не планирует указанные мероприятия вблизи от линий электропередачи высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций.

5.9.6 ГАУК НСО НТМК 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 учреждении 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 должны использоваться 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, снимаются с эксплуатации, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных подтверждается актом проверки на безопасность при эксплуатации.

5.9.7 При оказании услуги ГАУК НСО НТМК обеспечивается сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.9.8 Персонал ГАУК НСО НТМК подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

5.10 Организация предоставления услуги

5.10.1 ГАУК НСО НТМК предоставляет услуги потребителю на платной и бесплатной основах.



Стоимость платной услуги определяется ГАУК НСО НТМК самостоятельно в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».

5.10.2 Режим работы ГАУК НСО НТМК регламентируется административным регламентом предоставления государственной услуги «предоставление информации о времени и месте театральных представлений, гастрольных мероприятий, анонс данных мероприятий в электронном виде ГАУК НСО НТМК» и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами ГАУК НСО НТМК в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

5.10.3 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 утвержденными учреждением или вышестоящими органами.

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

5.11 Требования укомплектованности ГАУК НСО НТМК специалистами и их квалификации.

5.11.1 ГАУК НСО НТМК располагает необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

5.11.2 Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;
- 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 должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

5.11.4 Для специалистов каждой категории разработаны 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 Руководитель ГАУК НСО НТМК способствует развитию кадрового потенциала учреждения, 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) ([33]).

5.12 Требования к нормативному обеспечению ГАУК НСО НТМК включают наличие следующих необходимых документов:

- устава;
- локальных актов, регламентирующих деятельность ГАУК НСО НТМК;
- регламентов и стандартов предоставления услуг;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру;
- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя ГАУК НСО НТМК и вышестоящих органов управления.

5.12.1 Устав ГАУК НСО НТМК включает следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;
- о предназначении ГАУК НСО НТМК (предмет, виды, организация деятельности, 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 ГАУК НСО НТМК, его ответственности;
- об управлении ГАУК НСО НТМК, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность;
- о порядке реорганизации и ликвидации ГАУК НСО НТМК.

К уставу ГАУК НСО НТМК прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность театра, его структурных подразделений.

5.12.2 Административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных мероприятий. Анонс данных мероприятий ГАУК НСО НТМК» – документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы ГАУК НСО НТМК, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

5.12.3 Стандарт ГАУК НСО НТМК «Услуга по показу спектаклей, концертов и иных программ» составляет нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

5.12.4 Эксплуатационные документы на имеющееся в театре оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

5.12.5 Прочие документы: технический и энергетический паспорт

учреждения и др..

### 5.13 Контроль и оценка качества предоставления услуги

5.13.1 Руководитель ГАУК НСО НТМК 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 учреждения утверждаются приказом руководителя ГАУК НСО НТМК.

5.13.2 При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге ГАУК НСО НТМК руководствуется ГОСТ Р 52113 в целях:

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

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

5.13.4 За соблюдением требований к услуге устанавливается внутренний и внешний контроль.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство ГАУК НСО НТМК. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а так же путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

5.13.5 Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников ГАУК НСО НТМК о качестве и доступности предоставленных услуг.

ГАУК НСО НТМК проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или

привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.