ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации

Темрюкского городского поселения

Темрюкского района

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_

**Стандарта качества муниципальной услуги**

**«Показ кинофильмов»**

**1. Общие требования**

1.1. Настоящий Стандарт муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (далее - Стандарт), устанавливает основные требования, определяющие качество выполнения муниципальной услуги, оказываемой муниципальным автономным учреждением культуры Темрюкского городского поселения Темрюкского района «Кинодосуговый центр «Тамань» (далее **-** учреждение).

1.2. Разработчик Стандарта **-** администрация Темрюкского городского поселения Темрюкского района (далее **-** Учредитель).

1.3. В настоящем стандарте использованы следующие понятия:

- муниципальная услуга (далее **-** услуга) **-** услуга в области культуры и кинематографии, оказываемая физическим лицам (далее – потребители) вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений;

**-** стандарт качества услуги – документ, которым устанавливаются требования к качеству оказания услуги, включающие особенности процесса, содержания и результата оказания услуги муниципальным автономным учреждением культуры Темрюкского городского поселения Темрюкского района «Кинодосуговый центр «Тамань»;

**-** качество услуги **–** совокупность характеристик услуги, определяющих её способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;

**-** кинопоказ **–** публичная демонстрация фильма.

1.4. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услугу «Показ кинофильмов», включенную в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказываемых физическим лицам и устанавливает основные положения, определяющие качество оказания услуги.

1.5. Оказание услуги осуществляется бесплатно, в рамках муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) учреждения, в объеме, утвержденном Учредителем, в соответствии с Уставом учреждения и действующим законодательством Российской Федерации.

Учреждение вправе оказывать услуги за плату и на одинаковых при оказании однородности услуг условиях.

1.6. Услуга оказывается в целях развития кинематографического потенциала городского поселения, удовлетворения и формирования духовных потребностей населения в кинематографическом искусстве.

В составе услуги выделяются показ российских и зарубежных художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных кинофильмов, видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца.

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

**-** Конституция Российской Федерации;

* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* Устав Темрюкского городского поселения Темрюкского района;
* Устав Учреждения;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей»;
* Федеральный закон от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
* Федеральный закон от 21.12.1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
* Федеральный закон от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 12.01.1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
* Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Федеральный закон от 22.07.2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
* Федеральный закон от 29.12.2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
* Федеральный закон от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
* Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 года № 1904 «О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 года №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
* Закон Краснодарского края от 03.11.2000 года № 325-КЗ
«О культуре»;
* Закон Краснодарского края от 27.04.2007 года № 1229-КЗ
«Об обеспечении беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур, информации и связи в Краснодарском крае»;
* иные нормативные правовые акты.

**2. Требования к качеству и условиям оказания услуги**

2.1. Содержание услуги **–** показ кинофильмов на закрытой площадке в стационарных условиях.

2.2. Нормативно правовые акты, регламентирующие деятельность учреждения:

**-** Устав учреждения;

**-** муниципальное задание на оказание услуг (выполнение работ) на соответствующий период;

**-** свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

**-** правила внутреннего трудового распорядка;

**-** положение о порядке оказания платных услуг;

**-** должностные инструкции работников учреждения;

**-** инструкции по охране труда и технике безопасности;

**-** инструкции по пожарной безопасности;

**-** инструкции по электробезопасности;

**-** иные документы, принимаемые учреждением для организации работы учреждения.

Учреждение должно исполнять правила, положения, инструкции, методики, регламентирующие оказание услуги, предусмотренные законодательством Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Темрюкского городского поселения Темрюкского района, в том числе настоящим Стандартом.

В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, регламентирующих деятельность учреждения, и поддержание данных документов в актуальном состоянии.

2.3. Условия размещения и режим работы Учреждения.

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно быть размещено в здании (помещении), приспособленном для ведения деятельности в области демонстрации фильмов и оснащено соответствующим образом.

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

Здание (помещение) учреждения должно иметь свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (скорая помощь, пожарная, спасательная, санитарная техника), в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

2.3.2. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные
и предпраздничные дни) устанавливается локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3.3. Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой отопления, вентиляции, водоснабжения и канализации, электроснабжения, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения
об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом.

2.3.4. Здание (помещения) должно отвечать требованиям
санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной
и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено
от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха)
в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы).

2.3.5. Учреждение должно иметь следующие помещения:

**-** гардеробное помещение для зрителей;

**-** зрительный зал/залы;

**-** кассовый зал (помещение);

**-** туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

**-** буфет (по возможности);

**-** фойе;

**-** рекреационная зона;

**-** административные и технические помещения;

**-** вспомогательные (служебные) помещения;

**-** другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Помещения (кинозалы) должны соответствовать акустическим, световым, техническим параметрам и требованиям. Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в помещениях учреждения должны соответствовать требованиям государственных стандартов.

2.3.6. Условия обслуживания потребителей услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей услуги и окружающей среды.

2.3.7. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов.

Для качественного предоставления услуги учреждение должно быть оснащено:

**-** кинопроекционным, видеопроекционным и звукоусилительным оборудованием;

**-** оборудованием для хранения, технической проверки и ремонта фильмокопий;

**-** автоматизированной системой продажи кинобилетов;

**-** компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной и электронной связи, информационно-коммуникационной сетью «Интернет».

Специальное оборудование, аппаратура и приборы должны содержаться в технически исправном состоянии и использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами. В случае неисправности должны быть заменены, отремонтированы (если подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации. Учреждение самостоятельно осуществляет контроль за его использованием и поддержанием его в технически исправном состоянии.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные для каждого вида оборудования сроки с составлением соответствующих документов (акты, формуляры). Проверяется оборудование организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

2.3.8. Для качественного предоставления услуги учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного оборудования, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию услуги. Специалисты должны повышать квалификацию посредством обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

При оказании услуги работники учреждения должны:

**-** проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность к потребителям услуги;

**-** обеспечивать безопасность процесса оказания услуги для жизни и здоровья потребителей услуги;

**-** обеспечивать сохранность имущества учреждения;

**-** соблюдать правила охраны труда и техники безопасности;

**-** знать и соблюдать нормативно-правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности, должностные инструкции;

**-** уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай и др.).

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления услуги.

2.5. Порядок оказания муниципальной услуги.

2.5.1. Услуга оказывается в сроки, установленные согласно расписанию в течение календарного года, расписание может корректироваться по мере необходимости.

Для получения услуги потребитель должен лично обратиться в учреждение, осуществляющее показ кинофильмов согласно расписанию.

2.5.2.Показ кинофильмов начинается не ранее 09.00 часов.

Киносеансы для детей проводятся в дневное время.

2.5.3. Предоставление услуги осуществляется на бесплатной и платной основе.

В случае если услуга по показу кинофильмов является платной, потребителю необходимо оплатить в кассе учреждения стоимость услуги и предъявить сотруднику, отвечающему за допуск в кинозал, купленный входной билет.

Продажа билетов на текущий киносеанс начинается не позднее, чем за 30 минут до начала киносеанса.

Неиспользованный входной билет на посещение киносеанса, утрачивает действительность по истечении мероприятия и замене, возврату не подлежит. Входной билет на киносеанс может быть сдан в кассу учреждения не позднее, чем за 30 минут до начала киносеанса с возвратом 100% стоимости. Возврат билетов позднее 30 минут до начала киносеанса не допускается.

2.5.4. Для обеспечения безопасности посетителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных киносеансов может быть увеличен администрацией учреждения. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение киносеанса, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

2.5.5.Объявленный в программе кинофильм должен быть показан независимо от количества присутствующих на киносеансе кинозрителей.

2.5.6.Продолжительность киносеанса устанавливается с учетом продолжительности кинофильма.

2.5.7. Учреждение отказывает потребителю в предоставлении услуги по показу кинофильма в следующих случаях:

**-** отсутствие билетов на проводимое мероприятие;

**-** если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка;

**-** наличие признаков алкогольного (наркотического) опьянения;

**-** обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

* остановка работы учреждения на плановые ремонтные работы;
* в случае аварийных ситуаций;
* предписание органа Роспотребнадзора при наличии неблагоприятной эпидемиологической обстановки.

Оказание услуг может быть приостановлено или отменено в случае наступления чрезвычайного положения, стихийного бедствия, массового беспорядка, обстоятельства угрожающего жизни
и здоровью граждан.

Отказ в оказании услуги не препятствует повторному обращению после устранения причины, послужившей основанием для отказа.

2.6. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

2.6.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых киносеансах в обязательном порядке должна содержать сведения:

**-** онаименовании учреждения;

**-** о режиме работы учреждения;

**-** о фильмах с указанием года выпуска, исполнителей главных ролей, имеющихся возрастных ограничениях допуска зрительской аудитории на просмотр кинофильма;

**-** о дате, времени начала и продолжительности киносеансов (афиша);

**-** о ценах на билеты;

**-** о льготах, предоставляемых отдельным категориям потребителей в соответствии с действующим законодательством;

**-** телефон для справок и консультаций.

2.6.2. Информирование потребителей услуги осуществляется:

**-** через сайт учреждения (https://tamancinema.ru) и социальную сеть в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (https://vk.com/taman\_kino);

**-** посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

**-** через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция).

2.6.3. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

**-** полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

**-** режим работы учреждения;

**-** фамилия, имя, отчество руководителя учреждения;

**-** контактные телефоны учреждения;

**-** порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

**-** стандарт качества муниципальной услуги;

**-** перечень оказываемых учреждением услуг;

**-** проводимые киносеансы.

2.6.4. Сведения о местоположении и режиме работы учреждения подлежит обязательному размещению на официальной сайте администрации Темрюкского городского поселения Темрюкского района <https://admtemruk.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**3. Осуществление контроля за соблюдением**

**Стандарта качества оказания услуги**

3.1 Контроль за соблюдением положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

Внутренний контроль обеспечивается руководителем учреждения. Внутренний контроль подразделяется на текущий и оперативный:

**-** текущий контроль, осуществляемый в процессе оказания услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, оказывающими услугу, положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги, а также за принятием ими решений;

**-** оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов местного самоуправления, правоохранительных органов, организаций о предполагаемых или выявленных нарушениях законодательства в соответствующей сфере деятельности учреждения; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги.

Выявленные недостатки и нарушения при оказании услуги подлежат анализу, обобщению и рассматриваются учреждением не реже одного раза в квартал. По результатам проведения внутреннего контроля учреждение обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляет администрация Темрюкского городского поселения Темрюкского района с целью определения степени соответствия качества фактически оказываемых услуг настоящему Стандарту.

3.2. Руководитель учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества, оказываемых услуг.

3.3. Руководитель учреждения обязан:

* обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
* четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего оказание услуги, и контроль качества оказываемой услуги;
* организовать информационное обеспечение процесса оказание услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
* обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта и деятельностью, влияющей на качество оказываемой услуги;
* обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и Стандарта качества.

**4. Критерии оценки качества оказания услуги**

4.1. Критериями оценки качества оказания услуги являются:

**-** полнота оказания услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями;

**-** результативность (эффективность) оказания услуги по результатам оценки соответствия Стандарту.

**5. Показатель качества оказания услуги**

5.1. Показатели качества оказания услуги представлены в таблице:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Единицы измерения по ОКЕИ | Код единицы измерения по ОКЕИ |
| Средняя заполняемость кинотеатра | Процент | 744 |

Заместитель главы

Темрюкского городского поселения

Темрюкского района А.В. Румянцева