

**СТАНДАРТ ГАУК НАМТ «ГЛОБУС»  
«УСЛУГА ПО ПОКАЗУ СПЕКТАКЛЕЙ, КОНЦЕРТОВ И ИНЫХ ПРОГРАММ»**

**ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

Настоящий стандарт разработан на основании приказа Министерства культуры Новосибирской области от 31.05.2013 №340 в соответствии с целями и принципами стандартизации в Российской Федерации, установленными Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с последними изменениями), а так же 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 09.12. 2014 № 728.

**Сведения о стандарте**

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 «Глобус» по показу спектаклей, концертов и иных программ, а так же 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.

### 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 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 академический молодежный театр «Глобус» (далее – театр «Глобус»).

**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 академический молодежный театр «Глобус», включая прилегающую территорию.

### 4. Характеристика услуги

4.1 Целями оказания услуги по показу спектаклей, концертов и иных программ театром «Глобус» 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 преемственности артистической, исполнительской школы.

4.2 Услуга по показу спектаклей, концертов и иных программ, предоставляется театром «Глобус» 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 «Глобус», 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 театра, - для физических лиц; договор - для юридических лиц.

4.5 Основаниями для отказа в получении услуги по показу спектаклей, концертов и иных 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 (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 «Глобус» закрыт для посещения.

4.6 Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в театре «Глобус» /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.

4.7 Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в «Административном регламенте ГАУК НАМТ «Глобус» предоставления государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, анонсы данных мероприятий».

## **5. Общие требования к услуге**

5.1 Общие требования к услугам, оказываемым театром «Глобус», 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],[24])

Услуга, оказываемая театром «Глобус», должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть 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],[13],[23],[24]).

Социальная адресность услуги, оказываемой театром «Глобус», 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 «Глобус» должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, точек питания, дополнительно могут быть обеспечены торговля тематической, сувенирной, книжной, музыкальной, видео-продукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в театральной сфере, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

#### 5.5 Эргономичность и комфортность услуги. ([6],[28])

При оказании услуги театр «Глобус» должен обеспечить 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 театром «Глобус», должна обеспечиваться:

- 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.

Оказываемая услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы театра.

#### 5.8 Информативность услуги

5.8.1 Информирование об услуге должно осуществляться театром в соответствии с Административным регламентом ГАУК НАМТ «Глобус» предоставления государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, анонсы данных мероприятий:

- непосредственно в помещении театра в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872, [7],[8],[12],[16],[21]) и др.;
- 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 услуге в соответствии с Регламентом информационного сопровождения деятельности ГАУК НАМТ «Глобус», утвержденного приказом директора театра от 29.01.2013 №15-д.

Театр «Глобус» обязан довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны.([11],[12],[14],[26])

В театре на видном месте должна быть следующая информация:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

- режим работы и календарный план работы театра, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;
- структура и органы управления театра;
- копия устава театра;
- дата создания театра, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номера служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном совете;
- 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 организации, учредители, место нахождения организации, режим-график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копии устава театра, учредительных документов;
- кодекс профессиональной этики;
- структура и органы управления театром;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности театра, утвержденная в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- отчеты о деятельности театра и об использовании закрепленного за театром 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 о предоставлении услуг;
- гарантийные обязательства театра – исполнителя услуг;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный директором 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 услуги 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 театра.

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

5.8.3 В состав информации о театре «Глобус» 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;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;
- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;
- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должна соответствовать услуга;
- стоимость услуг с указанием цен в рублях;
- 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 услуги;

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

5.8.4 Театр «Глобус» должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.([1])

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

Театр обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.([8],[11],[12],[21])

5.8.5 Настоящий стандарт, устав театра «Глобус», административный регламент ГАУК НАМТ «Глобус» предоставления государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, анонсы данных мероприятий, 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 театра «Глобус» для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала театра, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.9.1 Условия предоставления услуг театром «Глобус» и сами оказываемые услуги должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала театра.

5.9.2 Безопасность услуг должна обеспечиваться 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],[9],[10],[18],[20], [28],[29],[30],[31],[32],[33]).

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

5.9.3 При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции здания должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875, [10],[28],[31]):

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

- к водоснабжению и канализации ([30]);

- к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779, [33]);

- к пожарной безопасности ([9],[18],[20],[32]);

- к пожарной и охранной сигнализации. ([29])

Электроустановки, монтируемые в помещениях, должны отвечать 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 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 организации показа концертов и иных программ вне помещений необходимо воздерживаться 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 «Глобус» должен быть 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.) должно иметь 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, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

5.9.7 При оказании театром «Глобус» услуг должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.9.8 Персонал театра должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03, [18]).

#### 5.10 Организация предоставления услуги.

5.10.1 Предоставление театром «Глобус» услуг для потребителя осуществляется на платной и бесплатной основах.

Стоимость платной услуги определяется театром 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 театра «Глобус» регламентируется административным регламентом ГАУК НАМТ «Глобус» предоставления государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, анонсы данных мероприятий, 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 должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, утвержденными директором театра или вышестоящими органами. ([2],[3],[4],[5],[13],[15],[16],[17],[19],[22],[23],[24])

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

#### 5.11 Требования к укомплектованности театра «Глобус» специалистами и их квалификации.

5.11.1 Театр «Глобус» должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии с его штатным расписанием.

5.11.2 Организационно-функциональная структура театра должна обеспечивать 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 должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала театра.

5.11.4 У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

5.11.5 Директор театра должен способствовать развитию его кадрового потенциала, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности

(включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).([27])

5.12 Требования к нормативному обеспечению театра «Глобус» включают наличие следующих необходимых документов:

- устава театра;
- локальных актов, регламентирующих деятельность театра;
- модели управления качеством в театре в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9004-2010 (Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации);
- административного регламента ГАУК НАМТ «Глобус» предоставления государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, анонсы данных мероприятий;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру театра;
- законодательных документов, приказов директора театра и вышестоящих органов управления.

5.12.1 Устав театра должен включать 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.

5.12.2 Регламент предоставления услуги – документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы театра, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

5.12.3 Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

5.12.4 Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении 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 театра и др.

5.13 Контроль и оценка качества предоставления услуги.

5.13.1 Директор театра должен обеспечивать развитие театра, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять 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 следует руководствоваться 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 Положением о системе оценки качества в ГАУК НАМТ «Глобус», настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

5.13.4 Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним. ([12],[14],[26])

Внутренний контроль качества услуги проводит служба маркетинга театра «Глобус». 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 также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
- 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;
- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

5.13.5 Основой оценки качества оказания услуг театром является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой. ([12],[26])

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников театра «Глобус» о качестве и доступности предоставленных услуг.

Театр проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей 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 03.11.2006 № 174-ФЗ "Об автономных учреждениях "
- [9] Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
- [10] Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
- [11] 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»
- [12] 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»
- [13] Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992г. № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»

- [14] Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- [15] Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»
- [16] Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»
- [17] Постановление Правительства РФ от 25.03.1999 г. N 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»
- [18] Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 г. N 390 «Правила противопожарного режима в Российской Федерации»
- [19] Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2011 3 1019-р «О концепции долгосрочного развития театрального дела в Российской Федерации на период до 2020 года»
- [20] Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»
- [21] Приказ Минфина Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещении на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта»
- [22] Циркулярное письмо Министерства культуры Российской Федерации от 21 декабря 2010 г. № 109-01-39/02-АА «О принципах финансовой поддержки гастрольной деятельности российских театров и театральных организаций, осуществляемых в рамках программ и проектов Минкультуры России»
- [23] Закон Новосибирской области от 12.03.99 № 44-ОЗ «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области»
- [24] Закон Новосибирской области от 7 июля 2007 г. № 124-ОЗ «О культуре в Новосибирской области»
- [25] Приказ Министерства культуры Новосибирской области от 27.12.2012 № 823 «Об утверждении локальных актов региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области»
- [26] Приказ Министерства культуры Новосибирской области от 31.05.2013 № 338 «Об утверждении положения о системе независимой оценки качества в сфере культуры Новосибирской области»
- [27] Приказ Министерства культуры Новосибирской области от № «Об утверждении положения об аттестации работников учреждений культуры Новосибирской области»
- [28] ВСН 62-91. Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения
- [29] НПБ 88-2001 «Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования»
- [30] СНиП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий
- [31] СНиП 2.08.02-89 Общественные здания и сооружения
- [32] СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений
- [33] СНиП 41-01-2003 Отопление, вентиляция и кондиционирование