



АДМИНИСТРАЦИЯ ТЕМРЮКСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.08.2022

№ 1052

город Темрюк

**Об утверждении Стандарта качества муниципальной услуги
«Показ кинофильмов»**

В соответствии с Федеральным законом от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», Уставом Темрюкского городского поселения Темрюкского района п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Стандарт качества муниципальной услуги «Показ кинофильмов» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Темрюкского городского поселения Темрюкского района от 2 августа 2019 года № 984 «Об утверждении Стандарта качества муниципальной услуги «Показ кинофильмов».

3. Ведущему специалисту (по организационным вопросам и взаимодействию со средствами массовой информации (СМИ)) администрации Темрюкского городского поселения Темрюкского района (Залевская А.Р.) официально опубликовать постановления в периодическом печатном издании газете Темрюкского района «Тамань», официально опубликовать (разместить) на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а так же разместить на официальном сайте администрации Темрюкского городского поселения Темрюкского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Темрюкского городского поселения Темрюкского района Позднякова С.А.

5. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава Темрюкского городского поселения
Темрюкского района



М.В. Ермолаев

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
Темрюковского городского поселения
Темрюковского района
от «24» 08.2022 № 1052

**Стандарт 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 Темрюковского городского поселения Темрюковского района «Кинодосуговый центр «Тамань» (далее - учреждение).

1.2. Разработчик Стандарта - администрация Темрюковского городского поселения Темрюковского 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 Темрюковского городского поселения Темрюковского 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 № 2300-1 «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 (помещение) 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 (помещение) 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 (помещение) 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 (кинзалы) 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:

- о наименовании учреждения;
- о режиме работы учреждения;
- о фильмах с указанием года выпуска, исполнителей главных ролей, имеющих возрастных ограничения 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 оказания 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