



Первый
театр

**Государственное автономное учреждение Новосибирской области
«Молодежный драматический театр «Первый театр»**

ПРИКАЗ

25.05.2023

№ 34

Об утверждении Стандарта

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказа министерства культуры Новосибирской области от 31.05.2013 №338 «Об утверждении положения о системе независимой оценки качества»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. *Утвердить* стандарт государственного автономного учреждения Новосибирской области «Молодежный драматический театр «Первый театр» «Услуга показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» (далее - Стандарт).

2. Заместителю директора Шершовой А.А.:

- *проводить* регулярно нормативную экспертизу Стандарта, не реже 1 раза в год, и своевременно вносить в него изменения;

- *доводить* до сведения руководителей структурных подразделений и размещать на информационном стенде сведения обо всех изменениях в Стандарт.

3. Руководителям структурных подразделений обеспечить условия соблюдения требований Стандарта для организации услуг, предоставляемых ГАУ НСО «Молодежный драматический театр «Первый театр».

4. *Контроль* исполнения приказа оставляю за собой.

Директор

М.В.Дробышев

С приказом ознакомлены:

Заместитель директора

А.А. Шершова

Утверждаю
Директор ГАУ НСО «Молодежный
драматический театр
«Первый театр»



М.В.Дробышев

2023г.

Приказ № 34 от 25.05.2023

СТАНДАРТ

**государственного автономного учреждения Новосибирской области
«Молодежный драматический театр «Первый театр»
услуги показа (организация показа) спектаклей
(театральных постановок)**

г. Новосибирск

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 года №184-ФЗ «О техническом регулировании» (с последними изменениями), а так же правилами применения национальных стандартов Российской Федерации – ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация Российской Федерации. Основные положения» и ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организации. Общие положения».

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 ГАУ НСО «Молодежный драматический театр «Первый театр» (далее по тексту «Первый театр») по представлению показа (организация показа) спектаклей (театральных постановок), а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству её 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 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения.

ГОСТ Р 22.3.03.-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

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 также определения терминов, принятые концепцией управления качеством в сфере культуры Новосибирской области.

3.1. Представление показа (организация показа) спектаклей (театральных постановок) зрителям в соответствии со сценарием с помощью различных форм сценического искусства.

3.2. Гастрольное мероприятие – представление спектакля в разных населенных пунктах в рамках одной спланированной поездки.

3.3. Услуга по предоставлению показа (организация показа) спектаклей (театральных постановок) и гастрольных мероприятий – результат непосредственного взаимодействия исполнителей со зрителем – потребителем услуги. А так же собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в театральном искусстве.

3.4. Исполнитель: Государственное автономное учреждение Новосибирской области «Молодежный драматический театр «Первый театр» (далее по тексту «Первый театр»).

3.5. Потребитель: юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услуги по представлению показа (организация показа) спектаклей (театральных постановок) и гастрольных мероприятий.

3.6. Услуга: услуга по организации и представлению показа спектаклей (театральных постановок) и гастрольных мероприятий.

3.7. Место предоставления услуги: государственное автономное учреждение Новосибирской области «Молодежный драматический театр «Первый театр», включая арендованные театральные площадки.

4. Характеристика услуги

4.1. Целями оказания услуги по предоставлению показа спектаклей (театральных постановок) и гастрольных мероприятий «Новосибирского театра-студии «Первый театр» являются:

- удовлетворение духовных потребностей населения Новосибирской области в искусстве театрального исполнительства;
- формирование духовной культуры населения Новосибирской области;
- развитие Первого театра, исполнительских жанров. Как видов искусства и социальных институтов;
- пропаганда лучших образцов отечественной и мировой культуры, достижений сценического мастерства, исполнительской культуры русского и зарубежного 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 аудитории зрителей в Новосибирской области, Российской Федерации и за рубежом;
- создание свободного доступа граждан России к культурным ценностям;

-создание условий для роста профессионального мастерства и преемственности сценической школы.

4.2. Услуга по предоставлению показа спектаклей (театральных постановок) и гастрольных мероприятий, предоставляется «Первым театром» по следующим направлениям:

- представление показа спектаклей (театральных постановок) на выезде;
- представление показа спектаклей (театральных постановок) на гастролях;
- использование аудиовизуальных и других современных средств, способствующих повышению культурного уровня населения, пропаганде достижения театрального искусства;
- участие во всероссийских, межрегиональных, международных фестивалях, конкурсах.

4.3. Потребителями услуги, оказываемой «Первым театром», могут быть юридические и физические лица (услуги предоставляются 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 актов и стандартов.

4.4. Основанием для оказания услуги потребителю являются: 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 предоставлению показа спектаклей (театральных постановок) и гастрольных мероприятий могут быть: - отсутствие договора – для юридических лиц; - нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и т.д.); - 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 «Первый театр» не показывает спектакли (театральные постановки).

4.6. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации на территории, где осуществляет показ спектакля «Первый театр»;
- создание реальной угрозы нормальному функционированию «Первого театра», а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Первого театра и оказание услуги.

4.7. Ограничение доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в «Административном регламенте предоставления государственной услуги по предоставлению

информации о времени и месте показа спектаклей (театральных постановок) и гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий».

5. Общие требования к услуге

5.1. Общие требования к услугам, оказываемым Первым театром, включает 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 Первого театра, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу Первого театра и культуре обслуживания;
- контроль и оценка качества предоставляемой услуги.

5.2. Соответствие услуги целевому назначению.

Услуга, оказываемая Первым театром должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в искусстве театрального исполнительства, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

5.3. Социальная адресность услуги.

Социальная адресность услуги Первого театра включает:

-обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категории (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 Первого 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 Первый театр должен обеспечить возможность получения соответствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, точек питания и т.д.) создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в театральной деятельности содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщению к культурным ценностям.

5.5. Эргономичность и комфортность услуги.

При оказании услуги Первый театр должен обеспечить комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобства 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 Первым театром, 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 Первого театра;

- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников Первого театра.

5.7. Точность и своевременность предоставления услуги.

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

5.8. Информативность услуги.

5.8.1. Информирование об услуге должно осуществляться Первым театром в соответствии с Административным регламентом по предоставлению информации о времени и месте показа спектаклей (театральных постановок) и гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий ГАУ НСО «МДТ «Первый театр»:

- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

- непосредственно на сайте Первого театра, в сети интернет (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.

5.8.2. Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге. Первый театр обязан довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с Уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны. В Первом театре на видном месте должна быть следующая информация:

- контактная информация о руководстве с указанием Ф.И.О., должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

- режим работы и календарный план работы;

- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера служебного телефона должностного лица;

- сведения о наблюдательном совете.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания Первого театра, учредители. Место нахождения организации, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

- учредительные документы, лицензии на осуществление деятельности;

- структура и органы управления Первого театра;

- перечень услуг и порядок предоставления;

- гарантийные обязательства Первого театра – исполнителя услуг;

-регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный директором Первого театра, включающий:

а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников Первого 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 Первого театра.

5.8.3. В состав информации о Первом театре 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, требованием 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. Первый театр должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров \ контрактов об оказании услуги на русском языке. Первый театр обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с федеральным законом от 08.05.2010 №83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

5.8.5. Настоящий Стандарт, Устав Первого театра, административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте показа спектаклей (театральных постановок) и

гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий ГАУ НСО «МДТ «Первый театр» 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 Первого театра для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.9.1. Условия предоставления услуг Первым театром и сами оказываемые услуги должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала. Показатели безопасности для жизни и здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

5.9.2. Безопасность услуг должна обеспечиваться безопасностью помещений, оборудования, инвентаря Первого театра, условиями обслуживания потребителей и соблюдением персоналом Первого театра санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019). Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым театральным организациям.

5.9.3. При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции здания должны соблюдаться установленные требования (ГОТ Р 52875):

- 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 помещениях, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

5.9.4. При организации показа спектаклей (театральных постановок) и гастрольных мероприятий 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.,5.9.7.,5.9.8. настоящего Стандарта.

5.9.5. При организации показа спектаклей (театральных постановок) и гастрольных мероприятий 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. Первый театр должен быть оснащен 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 Первом театре оборудование должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном 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 Первым театром услуг должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.9.8. Персонал Первого театра должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

5.10. Организация предоставления услуги.

5.10.1. Предоставление Первым театром услуг для потребителей осуществляется на платной и бесплатной (льготной) основах. Стоимость платной услуги определяется Первым 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 Первого театра регламентируется административным регламентом предоставления государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте показа спектаклей (театральных постановок) и гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий и настоящим Стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами Первого 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 Первого театра или вышестоящими органами.

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

5.11. Требования к укомплектованности Первого театра специалистами и их квалификация.

5.11.1. Первый театр должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии с его штатным расписанием.

5.11.2. Организационно-функциональная структура Первого театра должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдение квалификационных требований к персоналу Первого театра;
- обеспечение 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 Первого театра должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала.

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 Первого 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, проведение аттестации специалистов).

5.12. Требование к нормативному обеспечению Первого театра включают наличие следующих нормативных документов:

- Устава Первого театра;
- локальных актов, регламентирующих деятельность Первого театра;
- административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте спектаклей, гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру Первого театра;
- законодательных документов. Приказов директора Первого театра и вышестоящих органов управления.

5.12.1. Устав Первого театра должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;
- о предназначении Первого театра (предмет, виды, организация деятельности Первого театра, цели, основные задачи деятельности, категория обслуживаемых лиц);
- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
- о правах и обязанностях Первого театра, его ответственности;
- об управлении Первым театром, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих его деятельность;
- о порядке реорганизации и ликвидации Первого театра.

К уставу Первого театра прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

5.12.2. Регламент предоставления услуги – документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы Первого театра. Описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требование 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 Первого театра и другие.

5.13. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

5.13.1. Директор Первого театра должен обеспечивать развитие Первого театра, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг в соответствии с ГОСТ Р 9004, осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным Стандартом, ожиданиям потребителя. Порядок и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности Первого театра утверждается 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 Первого 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 Первого театра устанавливается в соответствии с Положением о системе оценки качества в ГАУ НСО «Молодежный драматический театр «Первый театр», 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. Внутренний контроль качества услуги проводит служба маркетинга (пиар менеджер) Первого театра. 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 Первым театром является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников Первого театра о качестве и доступности предоставленных услуг. Первый театр проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, анализа предложений и т.д.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора



А.А. Шершова