



ПРИКАЗ

27.09.2013

г. Казань

БОЕРЫК

№ 805/09

Об утверждении
модельного стандарта
качества муниципальной услуги

Во исполнение постановления Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 445 «О стандартах качества государственных услуг Республики Татарстан», а также в целях оказания методической помощи муниципальным образованиям Республики Татарстан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый модельный стандарт качества муниципальной услуги по показу кино-и видеофильмов (Приложение 1).
2. Сектору кинематографии (С.М.Юнусова) обеспечить доведение указанного модельного стандарта качества муниципальной услуги по показу кино-и видеофильмов до муниципальных образований Республики Татарстан для использования при подготовке муниципальных заданий.
3. Контроль за исполнением настоящего приказ возложить на заместителя министра культуры Республики Татарстан Г.А.Нигматуллину

И.о. министра –
первый заместитель министра

И.Х.Аюпова

Модельный стандарт качества муниципальной услуги по показу кино- и видеофильмов

1. Категории (в том числе льготные) получателей муниципальной услуги

1.1. Получателями муниципальной услуги по показу кино- и видеофильмов (далее - муниципальная услуга) являются физические и юридические лица (далее - получатели муниципальной услуги).

1.2. Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги не устанавливаются.

2. Правовое основание оказания муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими законодательными, нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации от 18.12.2006 № 230-ФЗ, Часть 4;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

постановление Правительства Российской Федерации от 28.04.1993 №396 «О регистрации кино- и видеофильмов и регулировании их публичной демонстрации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 30.07.1994 №895 «О первоочередных мерах по реализации протекционистской политики Российской Федерации в области отечественной кинематографии»;

постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.1994 № 1264 «Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения»;

Законом Республики Татарстан от 03.07.1998 № 1705 «О культуре»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 2.03.2012 № 185 «Об утверждении примерных перечней муниципальных услуг (работ), учитываемых при формировании межбюджетных отношений в Республики Татарстан»;

распоряжение Кабинета Министров Республики Татарстан от 07.09.2009 № 1128-р;

устав учреждения, оказывающего муниципальную услугу, утвержденный локальным актом учреждения;

локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения, утвержденные в установленном порядке.

3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

№ п/п	Перечень документов	Организация, осуществляющая выдачу документа	Срок действия документа со дня выдачи
1.	Входной билет	Кино- и видео учреждение	

4. Требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги

4.1. Муниципальная услуга предоставляется в целях обеспечения прав всех возрастных и социальных групп населения на свободный доступ к произведениям отечественного и мирового киноискусства и удовлетворения потребностей населения в организации культурного досуга.

4.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными кино - и видео учреждениями (далее - Учреждение).

4.3. Для оказания муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

- доставка кино - видеофильмов в соответствии с планом-графиком;

- контроль за качеством имеющихся фильмокопий, хранение, возврат прокатным учреждениям и организациям;

- организация рекламирования и пропаганды приобретенных для демонстрации кино - видеофильмов, проведение мероприятий по организации зрителей;

- демонстрация кинофильмов и видеофильмов;

- проведение методической работы, внедрение новых форм и методов кинообслуживания населения.

4.4. Сроки предоставления муниципальной услуги каждому получателю муниципальной услуги не регламентируются.

4.5. За получателей муниципальной услуги, не достигших 14 лет, несут ответственность родители или законные представители.

5. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги

5.1. Учреждение должно быть размещено в здании и помещениях, территориально доступных для потребителя.

Учреждение должно быть оснащено телефонной связью, специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, мебелью, отвечающими требованиям стандартов и технических условий.

На входе в здание размещается вывеска с наименованием Учреждения.

5.2. При проведении кино - и видеопоказов должно быть в наличии не менее двух сотрудников, которые следят за соблюдением общественного порядка, незамедлительно реагирующих на обращения участников киносеансов, связанные с нарушением иными участниками общественного порядка, и обеспечивающих прекращение данных нарушений.

5.3. По размерам и состоянию помещения Учреждение должно отвечать требованиям санитарно - гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

Здание должно быть оборудовано системой охранно-пожарной сигнализации.

5.4. Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество оказываемых услуг соответствующих видов.

5.5. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям, так же как и места для непосредственного предоставления муниципальной услуги.

График работы Учреждения, репертуарный план должны быть вывешены на видном, доступном для всех посетителей месте.

В Учреждении запрещено курение.

6. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги

6.1. Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, должны быть зарегистрированы в качестве юридического лица в установленном законодательством порядке и иметь государственную аккредитацию.

6.2. Помещения Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны соответствовать:

требованиям пожарной безопасности, утвержденным Федеральным законом от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

санитарно-эпидемиологическим нормам, утвержденным федеральным законодательством.

6.3. Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Состояние электрического оборудования в Учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

6.4. На информационном щите Учреждения должны быть вывешены таблички с указанием номеров телефонов вызова экстренных служб, план (схема) эвакуации получателей муниципальной услуги в случае экстренной ситуации, а также предусмотрена система (установка) оповещения получателей муниципальной услуги о чрезвычайной ситуации.

При возникновении чрезвычайной ситуации сотрудники Учреждения должны в первую очередь обеспечить эвакуацию получателей муниципальной услуги.

В Учреждении всегда должны быть свободными пути эвакуации получателей муниципальной услуги в случае пожара или чрезвычайного происшествия.

6.5. Учреждение несет ответственность в установленном законодательствами Российской Федерации и Республики Татарстан порядке за:

выполнение функций, определенных его уставом;

жизнь и здоровье получателей муниципальной услуги и работников Учреждения во время предоставления муниципальной услуги;

соблюдение прав и свобод получателей муниципальной услуги и работников Учреждения.

7. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей

Размещение Учреждения организовано с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, оповещает о своей деятельности через публикации в местных средствах массовой информации, на информационных стендах кинотеатров, в сети «Интернет».

Информация, предоставляемая получателям муниципальной услуги о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Информирование получателей муниципальной услуги может осуществляться как публично, так и индивидуально.

Индивидуальное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудниками Учреждения при личном обращении получателей муниципальной услуги за информацией либо по телефону. Сотрудник,

осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости - с привлечением других специалистов. Время ожидания получателей муниципальной услуги при индивидуальном устном информировании не может превышать 3-х минут. Индивидуальное устное информирование каждого получателя муниципальной услуги сотрудник осуществляет не более 1 минуты. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить получателю муниципальной услуги обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования. Звонки от получателей муниципальной услуги по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы Учреждения.

Публичное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации.

8. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги

8.1. Сотрудники Учреждения должны обладать профессиональными знаниями, умениями и навыками в области киноискусства. Администрация Учреждения обеспечивает реализацию программы непрерывного образования сотрудников.

8.2. Все сотрудники постоянно проходят подробный инструктаж (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны знать и быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

8.3. Сотрудники Учреждения должны по требованию получателей муниципальной услуги предоставлять книгу отзывов и предложений, предоставлять информацию о режиме работы и действующих тарифах по телефонному обращению посетителей. Телефонные консультации должны быть доступны в течение всего времени работы Учреждения.

8.4. Сотрудник, оказывающий муниципальную услугу, должен:

- обеспечивать безопасность процесса оказания услуги для жизни и здоровья получателей услуг и охраны окружающей среды;
- в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателей услуги;
- соблюдать правила эксплуатации оборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по оказанию услуг;
- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия, резкое изменение погодных условий и т.д.).

8.5. К трудовой деятельности не допускаются лица:

- имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
- признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
- имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

9. Требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

- размещения информации о режиме работы Учреждения и репертуара у входа в Учреждение (в соответствии с правилами кинообслуживания населения);
- размещения печатной афиши;

- оформления информационных стендов;
- публикаций в средствах массовой информации;
- распространения информационной и рекламной продукции на кино-видеофильмы и киномероприятия;
- устных объявлений;
- почтовых рассылок рекламных буклетов;
- информирования населения о полном перечне дополнительных услуг;

10.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

10.1. В предоставлении доступа к муниципальной услуге может быть отказано в следующих случаях:

несоблюдение Правил поведения в Учреждении, в том числе:

причинение ущерба имуществу Учреждения;

получатель муниципальной услуги находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и одежды других получателей муниципальной услуги;

исключения муниципальной услуги из перечня муниципальных услуг, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 02.03.2012 №185 «Об утверждении примерных перечней муниципальных услуг (работ), учитываемых при формировании межбюджетных отношений в Республике Татарстан»;

ликвидации или реорганизация Учреждения;

возрастные ограничения в соответствии с прокатным удостоверением фильма;

в случае если администрация Учреждения усмотрела во внешнем виде посетителя и (или) в его ручной клади вероятную опасность для других посетителей.

11. Описание результата предоставления муниципальной услуги

11.1. Результат оказания муниципальной услуги описывается следующими индикаторами качества предоставления муниципальной услуги:

№	Наименование показателя	Единица измерения	Формула расчета	Источник информации	Пороговое значение индикатора	Весовой коэффициент
1	Средняя заполняемость зрительного зала при проведении киносеанса	процентов	$(Zr/S/M/K) \times 100$ где М-количество мест в зрительных залах; К- количество зрительных залов; Zr- количество зрителей в год; S- количество киносеансов в год	По результатам мониторинга	30	8
2	Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных	процентов	$M(\text{удв.})/M(\text{опрош.}) \times 100$, где М(удв.)- количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг; М(опрош.)- общее количество опрошенных	По результатам мониторинга	80	7
3	Охват населения кинообслуживанием	процентов	$(\text{Кобщ}/\text{Кнас}) \times 100$ где: Кобщ- количество зрителей за год; Кнас-население муниципального района, чел.	По результатам мониторинга	30	6

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта муниципальной услуги

12.1. Жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть адресована в устной или письменной форме, в том числе через Интернет-сайт органа местного самоуправления муниципального образования Республики Татарстан, выдавшего муниципальное задание Учреждению:

руководителю Учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

руководителю органа местного самоуправления муниципального образования Республики Татарстан, выдавшего муниципальное задание Учреждению.

12.2. Письменное обращение, поступившее в муниципальный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, когда необходимо проведение дополнительных проверок, руководитель органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Обращение в письменной форме должно содержать:

при подаче обращения физическим лицом - его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), при подаче обращения юридическим лицом - его наименование;

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

суть обращения;

при подаче обращения физическим лицом - личную подпись физического лица, при подаче обращения юридическим лицом - подпись руководителя (заместителя руководителя) юридического лица;

дату.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенную в обращении информацию.

12.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

12.4. Личный прием граждан в муниципальных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

12.5. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

12.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.7. Обжалование действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, производится в соответствии с действующим порядком рассмотрения обращений граждан Российской Федерации либо в судебном порядке.

13. Порядок контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны органов муниципальной власти

13.1. Контроль за соблюдением Учреждением предусмотренных лицензией требований и условий проводится лицензирующим органом, предоставившим соответствующую лицензию, посредством проведения плановых и внеплановых проверок.

13.2. Приостановление или аннулирование лицензии осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

13.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны органов местного самоуправления муниципального образования Республики Татарстан осуществляется в соответствии с постановлением исполнительного комитета

_____ муниципального района (городского округа) «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых услуг установленным стандартам качества муниципальных услуг».

14. Информацию о предоставлении муниципальной услуги за плату или бесплатно

14.1. Муниципальная услуга предоставляется получателям муниципальной услуги на платной основе.