



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

25.09.2020

г.Казань

№ 871

Об утверждении Стандарта качества государственной услуги по показу (организации показа) концертов и концертных программ, Стандарта качества государственной услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок), Стандарта качества государственной услуги по показу (организации показа) цирковых программ и признании утратившими силу отдельных постановлений Кабинета Министров Республики Татарстан

Кабинет Министров Республики Татарстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые:

Стандарт качества государственной услуги по показу (организации показа) концертов и концертных программ;

Стандарт качества государственной услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок);

Стандарт качества государственной услуги по показу (организации показа) цирковых программ.

2. Признать утратившими силу:

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 01.08.2014 № 562 «Об утверждении Стандарта качества государственной услуги по организации, постановке и показу спектаклей, концертов и концертных программ, цирковых номеров и программ, иных зрелищных программ»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 14.08.2015 № 593 «О внесении изменений в Стандарт качества государственной услуги по организации, постановке и показу спектаклей, концертов и концертных программ,

цирковых номеров и программ, иных зрелищных программ, утвержденный постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 01.08.2014 № 562 «Об утверждении Стандарта качества государственной услуги по организации, постановке и показу спектаклей, концертов и концертных программ, цирковых номеров и программ, иных зрелищных программ»;

пункт 3 постановления Кабинета Министров Республики Татарстан от 06.09.2016 № 615 «О внесении изменений в отдельные постановления Кабинета Министров Республики Татарстан»;

пункт 4 постановления Кабинета Министров Республики Татарстан от 13.12.2018 № 1128 «О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Кабинета Министров Республики Татарстан».

Премьер-министр
Республики Татарстан



А.В.Песошин

Утвержден
постановлением
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 25.09. 2020 № 871

Стандарт
качества государственной услуги
по показу (организации показа) концертов и концертных программ

I. Категории (в том числе льготные) получателей
государственной услуги

1.1. Получателями государственной услуги по показу (организации показа) концертных программ (далее – государственная услуга) являются физические лица вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, регистрации по месту жительства и места фактического проживания (далее – получатели государственной услуги).

1.2. Государственные концертные учреждения Республики Татарстан (далее – учреждения) могут самостоятельно устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, иных категорий граждан.

II. Правовое основание оказания государственной услуги

Государственная услуга предоставляется в соответствии со следующими законодательными и иными нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 г. № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 г. № 390 «О противопожарном режиме»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 1 ноября 1994 г. № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 6 января 1998 г. № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30 марта 2011 г. № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

Конституция Республики Татарстан;

Закон Республики Татарстан от 3 июля 1998 года № 1705 «О культуре»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 445 «О стандартах качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.12.2010 № 1170 «Об утверждении Примерного порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении исполнительного органа государственной власти Республики Татарстан, для граждан и юридических лиц»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 01.06.2013 № 376 «Об утверждении Порядка расчета нормативных затрат на выполнение (оказание) государственных работ (услуг) государственными учреждениями Республики Татарстан и Методики расчета нормативной численности работников государственных учреждений Республики Татарстан, выполняющих государственные работы»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 01.08.2014 № 563 «Об утверждении Положения о порядке расчета нормативных затрат государственных театрально-зрелищных учреждений культуры Республики Татарстан на оказание государственных услуг и содержание государственного имущества».

III. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги

Наименование документа	Организация, осуществляющая выдачу документа	Срок действия документа со дня выдачи
Билет установленного образца	учреждение	до окончания мероприятия

IV. Требования к порядку и условиям оказания государственной услуги

4.1. Государственная услуга предоставляется в целях: формирования духовной культуры населения; удовлетворения потребностей населения в сфере культуры; содействия организации культурного досуга населения; пропаганды достижений музыкального и хореографического искусства в Республике Татарстан, а также в других субъектах Российской Федерации и зарубежных странах;

создания условий для свободного доступа граждан к культурным ценностям.

4.2. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения: концерт – мероприятие, организованное с целью публичного исполнения концертной программы;

концертная программа – одна или несколько музыкальных (музыкально-литературных, музыкально-танцевальных) композиций, исполняемых в одном концерте, подготовка которых требует использования интеллектуальных, творческих, временных, финансовых, организационных и иных ресурсов.

4.3. Государственная услуга предоставляется в учреждениях.

4.4. Для предоставления государственной услуги учреждениями выполняются следующие основные действия:

подготовка концертной программы и включение ее в репертуарный план;

постановка концерта из репертуарного плана;

разработка репертуарного плана на концертный сезон;

планирование даты, времени и места проведения концерта;

рекламная кампания, разработка афиш, выпуск и продажа билетов на концерты;

осуществление показа концертов в запланированные учреждениями сроки.

4.5. Получатели государственной услуги информируются о наименовании концерта, концертной программы, месте и времени их проведения, местах приобретения билетов.

4.6. Получатели государственной услуги получают ее путем приобретения билетов установленного образца.

4.7. За ненадлежащее поведение в учреждениях получатели государственной услуги несут ответственность согласно законодательству Российской Федерации.

V. Требования к материально-техническому обеспечению государственной услуги

5.1. Учреждения должны быть размещены в здании и помещениях, территориально доступных для получателей государственной услуги. Учреждения должны быть оснащены телефонной связью, доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», специализированным оборудованием, аппаратурой и приборами, мебелью, отвечающими требованиям технических условий. На входе в здание учреждения должна быть размещена вывеска с наименованием учреждения на двух государственных языках Республики Татарстан: татарском и русском.

5.2. Площадь, занимаемая учреждениями, должна обеспечивать размещение работников учреждения и получателей государственной услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими и строительными нормами, правилами пожарной безопасности.

5.3. В зависимости от специфики оказываемых услуг в учреждениях используются:

- помещения для выполнения организационно-методической работы;
- помещения для показа концертов, концертных программ;
- административно-хозяйственные помещения.

5.4. Зрительные залы учреждений должны быть оборудованы исправными, не имеющими внешних повреждений креслами (в том числе откидными) для получателей государственной услуги, фойе – местами для сидения. В учреждениях должны быть в наличии необходимые декорации, музыкальные инструменты, технические средства и оборудование для концертов и концертных программ.

5.5. Нормативная обеспеченность площадью на одно зрительское место должна соответствовать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

VI. Требования к безопасности оказания государственной услуги

6.1. Учреждения должны быть зарегистрированы в качестве юридического лица и иметь:

- устав, зарегистрированный в установленном законодательством порядке;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- лист записи Единого государственного реестра юридических лиц либо свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- лицензии на виды деятельности, требующие лицензирования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. По размерам и состоянию помещения учреждений должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, требованиям нормативных правовых актов, содержащих государственные нормативные требования охраны труда, требованиям пожарной безопасности в соответствии с федеральными законами от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» и от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности», постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года № 390 «О противопожарном режиме».

- 6.3. Учреждения должны быть оборудованы:
- системами автоматической пожарной сигнализации;
 - системой оповещения о пожаре;
 - первичными средствами пожаротушения;
 - средствами индивидуальной защиты;
 - кнопкой экстренного вызова полиции;
 - камерами видеонаблюдения;
 - средствами, необходимыми для организации эвакуации.

6.4. В учреждениях:

должны быть вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара и размещена инструкция о мерах пожарной безопасности;

должна быть представлена инструкция, определяющая действия работников учреждений по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей;

не реже одного раза в полугодие должны проводиться практические тренировки задействованных в эвакуации работников учреждений.

6.5. Учреждения должны иметь план мероприятий по антитеррористической безопасности.

VII. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для получателей государственной услуги

7.1. Режим работы учреждений определяется локальными нормативными актами учреждений.

7.2. В учреждениях в течение рабочего дня обеспечивается проведение консультаций получателям государственной услуги (в том числе по телефону) по вопросам предоставления государственной услуги.

7.3. Государственная услуга предоставляется в течение календарного года в сроки, обозначенные в годовых планах работы учреждений.

7.4. Объем государственной услуги определяется в государственном задании в порядке, установленном Кабинетом Министров Республики Татарстан.

7.5. Учреждения обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

условия для беспрепятственного доступа в учреждения и предоставления государственной услуги;

возможность самостоятельного передвижения по территории учреждений, входа и выхода из учреждений, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории учреждений;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждения и к оказываемым услугам;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск в учреждения собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание работниками учреждений помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими получателями государственной услуги.

VIII. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги

8.1. Учреждения комплектуются квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием. Порядок кадрового обеспечения учреждений регламентируется уставами учреждений.

8.2. Все работники учреждений должны иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей по предоставлению государственной услуги.

8.3. Квалификацию работников учреждений следует поддерживать периодической учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами. Периодичность переподготовки и повышения квалификации, а также аттестации работников учреждений определяется учреждениями.

8.4. Для каждого работника учреждения должна быть утверждена должностная инструкция, устанавливающая его обязанности и права.

8.5. При предоставлении государственной услуги работникам учреждений следует проявлять к получателям государственной услуги вежливость, внимание, выдержку, терпение.

8.6. Работники учреждений должны:

обеспечивать безопасность процесса предоставления государственной услуги для жизни и здоровья получателей государственной услуги и охраны окружающей среды;

в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателей государственной услуги;

соблюдать правила эксплуатации оборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда и технику безопасности и своевременно проходить инструктажи в соответствии с занимаемой должностью;

знать и соблюдать нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности работников учреждений, должностные инструкции;

уметь действовать во внештатных ситуациях.

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

9.1. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» учреждения обязаны довести до сведения получателей государственной услуги свое наименование, местонахождение (адрес) и режим работы.

Информация о государственной услуге размещается в учреждениях на информационном стенде, доступном для всех получателей государственной услуги, а также доводится до получателей государственной услуги через средства массовой информации, посредством наружной рекламы и электронного информирования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация об учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Министерства культуры Республики Татарстан (www.mincult.tatarstan.ru) и официальном сайте учреждений (при наличии).

9.2. Перечень информации по обеспечению открытости информации об учреждениях приведен в следующей таблице:

№ п/п	Наименование размещаемой информации	Официальный сайт			Информационный стенд учреждения
		www.bus.gov.ru	органа государственной власти Республики Татарстан	учреждения (при наличии сайта)	
1	2	3	4	5	6
1.	Общая информация об учреждении (место нахождения, график работы, контактная информация)	+	+	+	+
2.	Решение учредителя о создании учреждения, дата создания, учредители	-	+	+	+
3.	Учредительные документы (устав) учреждения, в том числе внесенные в них изменения	+	+	+	+
4.	Решение учредителя о назначении руководителя учреждения	+	+	+	+
5.	Порядок предоставления государственной услуги	-	+	+	+

1	2	3	4	5	6
6.	Свидетельство о государственной регистрации учреждения	+	+	+	+
7.	Информация о филиалах, представительствах учреждения	+	+	+	+
8.	Государственное задание на оказание государственных услуг (выполнение работ)	+	+	+	-
9.	План финансово-хозяйственной деятельности учреждения	+	+	+	-
10.	Годовая бухгалтерская отчетность учреждения	+	+	+	-
11.	Отчет о результатах деятельности учреждения и об использовании закрепленного за ним государственного имущества	+	+	+	-
12.	Стандарт качества государственных услуг	-	+	+	-
13.	Сведения (документы) о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах	+	+	+	-
14.	Сведения об обоснованных жалобах на качество предоставления государственной услуги	-	-	+	-

1	2	3	4	5	6
	учреждением и результатах их рассмотрения				
15.	Сведения о государственных и общественных наградах и поощрениях учреждения	-	-	+	+
16.	Обзоры мнений получателей государственной услуги и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения	-	-	+	-
17.	Информация о деятельности Общественного совета при Министерстве культуры Республики Татарстан	-	+	+	-
18.	Информация о деятельности общественного совета учреждения	-	-	+	-

9.3. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления государственной услуги должна обновляться по мере внесения изменений в законодательство, регулирующее предоставление государственных услуг.

Х. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

10.1. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

нахождение получателя государственной услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

нахождение получателя государственной услуги в социально неадекватном состоянии, включая враждебный настрой и агрессивность;

отсутствие или непредъявление билетов установленного образца;

ликвидация или реорганизация учреждений;

исключение государственной услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня (классификатора) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам.

10.2. Отказ в предоставлении государственной услуги по иным основаниям не допускается.

XI. Описание результата предоставления государственной услуги

11.1. Результат предоставления государственной услуги определяется следующими индикаторами качества предоставления государственной услуги:

№ п/п	Наименование индикатора	Единица измерения	Формула расчета	Источник информации	Пороговое значение индикатора	Весовой коэффициент
1	2	3	4	5	6	7
1.	Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью государственной услуги, от общего числа потребителей государственной услуги	процентов	$\left(\frac{O_k + O_d}{2 O_{\text{общ}}} \right) \times 100\%,$ <p>где: O_k – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуги; O_d – число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуги; $O_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных потребителей государственной услуги</p>	по результатам мониторинга	90	8
2.	Средняя заполняемость зала при проведении мероприятий	процентов	$\left(\frac{ЗР}{(М \times В)} \right) \times 100\%,$ <p>где: $ЗР$ – число зрителей на мероприятиях, человек; $М$ – число мероприятий, единиц; $В$ – вместимость зрительного зала, мест</p>	12-нк «Сведения о деятельности концертной организации, самостоятельного коллектива»	90	8
3.	Доля мероприятий (показов), проведенных на гастролях, в общем числе мероприятий	процентов	$\left(\frac{M_{\text{гастролей}}}{M_{\text{общ.}}} \right) \times 100\%,$ <p>где: $M_{\text{гастролей}}$ – число мероприятий</p>	12-нк «Сведения о деятельности концертной организации, самостоятельного коллектива»	10	5

1	2	3	4	5	6	7
			(показов), проведенных на гастрольях; M _{общ.} – общее число мероприятий			
4.	Доля артистического и художественного персонала, имеющего почетные звания, в общей численности артистического и художественного персонала	процентов	$\left(\frac{П_{зв.}}{П}\right) \times 100\%$, где: П _{зв.} – численность артистического и художественного персонала, имеющего почетные звания; П – общая численность артистического и художественного персонала	отчетность учреждения	10	6
5.	Доля мероприятий детской и юношеской аудитории в общем количестве мероприятий	процентов	$\left(\frac{M_{дет.}}{M_{общ.}}\right) \times 100\%$, где: M _{дет.} – число мероприятий для детской и юношеской аудитории; M _{общ.} – общее число мероприятий	12-нк «Сведения о деятельности концертной организации, самостоятельного коллектива»	25	9
6.	Доля обоснованных жалоб получателей государственной услуги от общего числа жалоб	процентов	$\left(\frac{Ж_о}{Ж}\right) \times 100\%$, где: Ж _о – число обоснованных жалоб получателей государственной	анализ жалоб получателей государственной услуги и сведений о принятых по ним мерах	0	8

1	2	3	4	5	6	7
			услуги, поступивших в отчетный период; Ж – общее число жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетный период			
7.	Наличие случаев нарушения безопасности жизнедеятельности	единиц	количество случаев, связанных с нарушением требований охраны труда, неудовлетворительным состоянием материальной базы учреждения	по результатам мониторинга	0	6
8.	Наличие нарушений санитарно-эпидемиологического режима при оказании государственной услуги	единиц	количество нарушений, зафиксированных в предписаниях контрольно-надзорных органов	по результатам мониторинга	0	8
9.	Доля новых концертов (концертных программ) в общем количестве проведенных мероприятий	процентов	$\left(\frac{НК}{M_{\text{общ.}}}\right) \times 100\%$, где: НК – число новых концертов (концертных программ); Мобщ. – общее число мероприятий	данные статистической и ведомственной отчетности	70	5

ХII. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта качества государственной услуги

12.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее – жалоба) подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в учреждение. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения подаются в Министерство культуры Республики Татарстан.

12.2. Жалоба на решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением государственной услуги, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства культуры Республики Татарстан (www.mincult.tatarstan.ru), официального сайта учреждения, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

12.3. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, должностного лица учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

12.4. Жалоба, поступившая в учреждение, Министерство культуры Республики Татарстан, подлежит обязательной регистрации в день поступления и рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

12.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, Министерство культуры Республики Татарстан принимают одно из следующих решений:

удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан;

отказывают в удовлетворении жалобы.

12.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 12.5 настоящего Стандарта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

12.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 12.6 настоящего Стандарта, дается информация о незамедлительных действиях, осуществляемых учреждением либо Министерством культуры Республики Татарстан в целях устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и сообщается о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю.

12.8. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 12.6 настоящего Стандарта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

12.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо – работник учреждения или Министерства культуры Республики Татарстан, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 12.1 настоящего Стандарта, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

12.10. Заявитель (его законный представитель) вправе обжаловать решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением государственной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ХIII. Порядок контроля за предоставлением государственной услуги со стороны органов государственной власти

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны Министерства культуры Республики Татарстан осуществляется в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан».

ХIV. Информация о предоставлении государственной услуги за плату или бесплатно

14.1. Государственная услуга предоставляется получателям государственной услуги на платной основе.

Цены на государственную услугу учреждения устанавливают самостоятельно.

14.2. Тарифы на предоставляемые учреждением платные услуги устанавливаются в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.12.2010 № 1170 «Об утверждении Примерного порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении исполнительного органа государственной власти Республики Татарстан, для граждан и юридических лиц».

14.3. Продажа билетов осуществляется в кассах учреждений, через интернет-кассы учреждений и сайты информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с которыми учреждения заключают агентский договор на реализацию билетов.

Утвержден
постановлением
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 25.09. 2020 № 871

Стандарт
качества государственной услуги
по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок)

I. Категории (в том числе льготные) получателей
государственной услуги

1.1. Получателями государственной услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) (далее – государственная услуга) являются физические лица вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, регистрации по месту жительства и места фактического проживания (далее – получатели государственной услуги).

1.2. Государственные театральные учреждения Республики Татарстан (далее – учреждения) могут самостоятельно устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, иных категорий граждан.

II. Правовое основание оказания государственной услуги

Государственная услуга предоставляется в соответствии со следующими законодательными и иными нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 г. № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

постановление Правительства Российской Федерации от 25 марта 1999 г. № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 г. № 390 «О противопожарном режиме»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г. № 1019-р;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 1 ноября 1994 г. № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 6 января 1998 г. № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30 марта 2011 г. № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

Конституция Республики Татарстан;

Закон Республики Татарстан от 3 июля 1998 года № 1705 «О культуре»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 445 «О стандартах качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.12.2010 № 1170 «Об утверждении Примерного порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении исполнительного органа государственной власти Республики Татарстан, для граждан и юридических лиц»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 18.03.2013 № 180 «Об утверждении Концепции долгосрочного развития театрального дела в Республике Татарстан на период до 2020 года»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 01.06.2013 № 376 «Об утверждении Порядка расчета нормативных затрат на выполнение (оказание) государственных работ (услуг) государственными учреждениями Республики Татарстан и Методики расчета нормативной численности работников государственных учреждений Республики Татарстан, выполняющих государственные работы»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 01.08.2014 № 563 «Об утверждении Положения о порядке расчета нормативных затрат государственных театрально-зрелищных учреждений культуры Республики Татарстан на оказание государственных услуг и содержание государственного имущества».

III. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги

Наименование документа	Организация, осуществляющая выдачу документа	Срок действия документа со дня выдачи
Билет установленного образца	учреждение	до окончания мероприятия

IV. Требования к порядку и условиям оказания государственной услуги

4.1. Государственная услуга предоставляется в целях:

формирования духовной культуры населения;
удовлетворения потребностей населения в театральном искусстве;
содействия организации культурного досуга населения;

пропаганды достижений театрального искусства в Республике Татарстан, а также в других субъектах Российской Федерации и зарубежных странах;
создания условий для свободного доступа граждан к культурным ценностям.

4.2. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения:
спектакль – акт показа сценического произведения, название сценического произведения в репертуаре театра;

театральная постановка – произведение театрального искусства, имеющее общий замысел и конкретное название;

репертуар – совокупность спектаклей, театральных постановок, готовых к показу или показанных за определенный период зрителям;

репертуарный план – перечень названий спектаклей, театральных постановок и график (план) их показа.

4.3. Государственная услуга предоставляется в учреждениях.

4.4. Для предоставления государственной услуги учреждениями выполняются следующие основные действия:

подготовка спектакля, театральной постановки и включение их в репертуарный план;

постановка спектакля, театральной постановки из репертуарного плана;

разработка репертуарного плана на театральный сезон;

планирование даты, времени и места показа спектакля, театральной постановки;

рекламная кампания, разработка афиш, выпуск и продажа билетов на спектакль, театральную постановку;

осуществление показа спектакля, театральной постановки в запланированные учреждениями сроки.

4.5. Получатели государственной услуги информируются о наименовании представления, месте и времени его проведения, местах приобретения билетов.

4.6. Получатели государственной услуги получают ее путем приобретения билетов установленного образца.

4.7. За ненадлежащее поведение в учреждениях получатели государственной услуги несут ответственность согласно законодательству Российской Федерации.

V. Требования к материально-техническому обеспечению государственной услуги

5.1. Учреждения должны быть размещены в здании и помещениях, территориально доступных для получателей государственной услуги. Учреждения должны быть оснащены телефонной связью, доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», специализированным оборудованием, аппаратурой и приборами, мебелью, отвечающими требованиям технических условий. На входе в здание учреждения должна быть размещена вывеска с наименованием учреждения на двух государственных языках Республики Татарстан: татарском и русском.

5.2. Площадь, занимаемая учреждениями, должна обеспечивать размещение работников учреждения и получателей государственной услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими и строительными нормами, правилами пожарной безопасности.

5.3. В зависимости от специфики оказываемых услуг в учреждениях используются:

- помещения для выполнения организационно-методической работы;
- помещения для показа спектаклей, театральных постановок;
- административно-хозяйственные помещения.

5.4. Зрительные залы учреждений должны быть оборудованы исправными, не имеющими внешних повреждений креслами (в том числе откидными) для получателей государственной услуги, фойе – местами для сидения. В учреждениях должны быть в наличии необходимые декорации, музыкальные инструменты, технические средства и оборудование для показа спектаклей, театральных постановок.

5.5. Нормативная обеспеченность площадью на одно зрительское место должна соответствовать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

VI. Требования к безопасности оказания государственной услуги

6.1. Учреждения должны быть зарегистрированы в качестве юридического лица и иметь:

- устав, зарегистрированный в установленном законодательством порядке;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- лист записи Единого государственного реестра юридических лиц либо свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- лицензии на виды деятельности, требующие лицензирования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. По размерам и состоянию помещения учреждений должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, требованиям нормативных правовых актов, содержащих государственные нормативные требования

охраны труда, требованиям пожарной безопасности в соответствии с федеральными законами от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» и от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности», постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года № 390 «О противопожарном режиме».

6.3. Учреждения должны быть оборудованы:
системами автоматической пожарной сигнализации;
системой оповещения о пожаре;
первичными средствами пожаротушения;
средствами индивидуальной защиты;
кнопкой экстренного вызова полиции;
камерами видеонаблюдения;
средствами, необходимыми для организации эвакуации.

6.4. В учреждениях:

должны быть вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара и размещена инструкция о мерах пожарной безопасности;

должна быть представлена инструкция, определяющая действия работников учреждений по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей;

не реже одного раза в полугодие должны проводиться практические тренировки задействованных в эвакуации работников учреждений.

6.5. Учреждения должны иметь план мероприятий по антитеррористической безопасности.

VII. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для получателей государственной услуги

7.1. Режим работы учреждений определяется локальными нормативными актами учреждений.

7.2. В учреждениях в течение рабочего дня обеспечивается проведение консультаций получателям государственной услуги (в том числе по телефону) по вопросам предоставления государственной услуги.

7.3. Государственная услуга предоставляется в течение календарного года в сроки, обозначенные в годовых планах работы учреждений.

7.4. Объем государственной услуги определяется в государственном задании в порядке, установленном Кабинетом Министров Республики Татарстан.

7.5. Учреждения обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

условия для беспрепятственного доступа в учреждения и предоставления государственной услуги;

возможность самостоятельного передвижения по территории учреждений, входа и выхода из учреждений, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории учреждений;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждения и к оказываемым услугам;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск в учреждения собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание работниками учреждений помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими получателями государственной услуги.

VIII. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги

8.1. Учреждения комплектуются квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием. Порядок кадрового обеспечения учреждений регламентируется уставами учреждений.

8.2. Все работники учреждений должны иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей по предоставлению государственной услуги.

8.3. Квалификацию работников учреждений следует поддерживать периодической учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами. Периодичность переподготовки и повышения квалификации, а также аттестации работников учреждений определяется учреждениями.

8.4. Для каждого работника учреждения должна быть утверждена должностная инструкция, устанавливающая его обязанности и права.

8.5. При предоставлении государственной услуги работникам учреждений следует проявлять к получателям государственной услуги вежливость, внимание, выдержку, терпение.

8.6. Работники учреждений должны:

обеспечивать безопасность процесса предоставления государственной услуги для жизни и здоровья получателей государственной услуги и охраны окружающей среды;

в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателей государственной услуги;

соблюдать правила эксплуатации оборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда и технику безопасности и своевременно проходить инструктажи в соответствии с занимаемой должностью;

знать и соблюдать нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности работников учреждений, должностные инструкции;
уметь действовать во внестатных ситуациях.

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

9.1. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» учреждения обязаны довести до сведения получателей государственной услуги свое наименование, местонахождение (адрес) и режим работы.

Информация о государственной услуге размещается в учреждениях на информационном стенде, доступном для всех получателей государственной услуги, а также доводится до получателей государственной услуги через средства массовой информации, посредством наружной рекламы и электронного информирования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация об учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Министерства культуры Республики Татарстан (www.mincult.tatarstan.ru) и официальном сайте учреждений (при наличии).

9.2. Перечень информации по обеспечению открытости информации об учреждениях приведен в следующей таблице:

№ п/п	Наименование размещаемой информации	Официальный сайт			Информационный стенд учреждения
		www.bus.gov.ru	органа государственной власти Республики Татарстан	учреждения (при наличии сайта)	
1	2	3	4	5	6
1.	Общая информация об учреждении (место нахождения, график работы, контактная информация)	+	+	+	+
2.	Решение учредителя о создании учреждения, дата создания, учредители	-	+	+	+

1	2	3	4	5	6
3.	Учредительные документы (устав) учреждения, в том числе внесенные в них изменения	+	+	+	+
4.	Решение учредителя о назначении руководителя учреждения	+	+	+	+
5.	Порядок предоставления государственной услуги	-	+	+	+
6.	Свидетельство о государственной регистрации учреждения	+	+	+	+
7.	Информация о филиалах, представительствах учреждения	+	+	+	+
8.	Государственное задание на оказание государственных услуг (выполнение работ)	+	+	+	-
9.	План финансово-хозяйственной деятельности учреждения	+	+	+	-
10.	Годовая бухгалтерская отчетность учреждения	+	+	+	-
11.	Отчет о результатах деятельности учреждения и об использовании закрепленного за ним государственного имущества	+	+	+	-
12.	Стандарт качества государственных услуг	-	+	+	-
13.	Сведения (документы) о проведенных в отношении учреждения	+	+	+	-

1	2	3	4	5	6
	контрольных мероприятий и их результатах				
14.	Сведения об обоснованных жалобах на качество предоставления государственной услуги учреждением и результатах их рассмотрения	-	-	+	-
15.	Сведения о государственных и общественных наградах и поощрениях учреждения	-	-	+	+
16.	Обзоры мнений получателей государственной услуги и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения	-	-	+	-
17.	Информация о деятельности Общественного совета при Министерстве культуры Республики Татарстан	-	+	+	-
18.	Информация о деятельности общественного совета учреждения	-	-	+	-

9.3. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления государственной услуги должна обновляться по мере внесения изменений в законодательство, регулирующее предоставление государственных услуг.

Х. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

10.1. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

нахождение получателя государственной услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

нахождение получателя государственной услуги в социально неадекватном состоянии, включая враждебный настрой и агрессивность;
отсутствие или непредъявление билетов установленного образца;
ликвидация или реорганизация учреждений;
исключение государственной услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня (классификатора) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам.

10.2. Отказ в предоставлении государственной услуги по иным основаниям не допускается.

XI. Описание результата предоставления государственной услуги

11.1. Результат предоставления государственной услуги определяется следующими индикаторами качества предоставления государственной услуги:

№ п/п	Наименование индикатора	Единица измерения	Формула расчета	Источник информации	Пороговое значение индикатора	Весовой коэффициент
1	2	3	4	5	6	7
1.	Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью государственной услуги, от общего числа потребителей государственной услуги	процентов	$\left(\frac{O_k + O_d}{2 O_{\text{общ}}} \right) \times 100\%,$ <p>где: O_k – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуги; O_d – число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуги; $O_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных потребителей государственной услуги</p>	по результатам мониторинга	90	8
2.	Средняя заполняемость зала при проведении мероприятий	процентов	$\left(\frac{ЗР}{(M \times B)} \right) \times 100\%,$ <p>где: $ЗР$ – число зрителей на мероприятиях, человек; M – число мероприятий, единиц; B – вместимость зрительного зала, мест</p>	отчет по форме 9-нк «Сведения о деятельности театра»	90	8
3.	Доля мероприятий (показов), проведенных на гастролях, в общем числе мероприятий	процентов	$\left(\frac{M_{\text{гастролей}}}{M_{\text{общ.}}} \right) \times 100\%,$ <p>где: $M_{\text{гастролей}}$ – число мероприятий (показов), проведенных на гастролях; $M_{\text{общ.}}$ – общее число мероприятий</p>	отчет по форме 9-нк «Сведения о деятельности театра»	10	5

1	2	3	4	5	6	7
4.	Доля артистического и художественного персонала, имеющего почетные звания в общей численности артистического и художественного персонала	процентов	$\left(\frac{\Pi_{зв.}}{\Pi}\right) \times 100\%,$ <p>где: $\Pi_{зв.}$ – численность артистического и художественного персонала, имеющего почетные звания; Π – общая численность артистического и художественного персонала</p>	отчетность учреждения	10	6
5.	Доля мероприятий детской и юношеской аудитории в общем количестве мероприятий	процентов	$\left(\frac{M_{дет.}}{M_{общ.}}\right) \times 100\%,$ <p>где: $M_{дет.}$ – число мероприятий для детской и юношеской аудитории; $M_{общ.}$ – общее число мероприятий</p>	отчет по форме 9-нк «Сведения о деятельности театра»	театры кукол – 100; театры юного зрителя – 50; драматические театры – 20	9
6.	Доля обоснованных жалоб получателей государственной услуги от общего числа жалоб	процентов	$\left(\frac{Ж_о}{Ж}\right) \times 100\%,$ <p>где: $Ж_о$ – число обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетный период; $Ж$ – общее число жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетный период</p>	анализ жалоб получателей государственной услуги и сведений о принятых по ним мерах	0	8

1	2	3	4	5	6	7
7.	Наличие случаев нарушения безопасности жизнедеятельности	единиц	количество случаев, связанных с нарушением требований охраны труда, неудовлетворительным состоянием материальной базы учреждения	по результатам мониторинга	0	6
8.	Наличие нарушений санитарно-эпидемиологического режима при оказании государственной услуги	единиц	количество нарушений, зафиксированных в предписаниях контрольно-надзорных органов	по результатам мониторинга	0	8
9.	Доля новых спектаклей (театральных постановок) в общем количестве проведенных мероприятий	процентов	$\left(\frac{\text{НП}}{\text{M}_{\text{общ.}}} \right) \times 100\%,$ <p>где: НП – число новых спектаклей (театральных постановок); M_{общ.} – общее число мероприятий</p>	данные статистической и ведомственной отчетности	15	5

ХII. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта качества государственной услуги

12.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее – жалоба) подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в учреждение. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения подаются в Министерство культуры Республики Татарстан.

12.2. Жалоба на решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением государственной услуги, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства культуры Республики Татарстан (www.mincult.tatarstan.ru), официального сайта учреждения, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

12.3. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, должностного лица учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

12.4. Жалоба, поступившая в учреждение, Министерство культуры Республики Татарстан, подлежит обязательной регистрации в день поступления и рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

12.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, Министерство культуры Республики Татарстан принимают одно из следующих решений:

удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан;

отказывают в удовлетворении жалобы.

12.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 12.5 настоящего Стандарта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

12.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 12.6 настоящего Стандарта, дается информация о незамедлительных действиях, осуществляемых учреждением либо Министерством культуры

Республики Татарстан в целях устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и сообщается о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю.

12.8. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 12.6 настоящего Стандарта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

12.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо – работник учреждения или Министерства культуры Республики Татарстан, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 12.1 настоящего Стандарта, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

12.10. Заявитель (его законный представитель) вправе обжаловать решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением государственной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ХIII. Порядок контроля за предоставлением государственной услуги со стороны органов государственной власти

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны Министерства культуры Республики Татарстан осуществляется в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан».

ХIV. Информация о предоставлении государственной услуги за плату или бесплатно

14.1. Государственная услуга предоставляется получателям государственной услуги на платной основе.

Цены на государственную услугу учреждения устанавливают самостоятельно.

14.2. Тарифы на предоставляемые учреждением платные услуги устанавливаются в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.12.2010 № 1170 «Об утверждении Примерного порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении исполнительного органа государственной власти Республики Татарстан, для граждан и юридических лиц».

14.3. Продажа билетов осуществляется в кассах учреждений, через интернет-кассы учреждений и сайты информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с которыми учреждения заключают агентский договор на реализацию билетов.

Утвержден
постановлением
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 25.09. 2020 № 871

Стандарт
качества государственной услуги
по показу (организации показа) цирковых программ

I. Категории (в том числе льготные) получателей
государственной услуги

1.1. Получателями государственной услуги по показу (организации показа) цирковых программ (далее – государственная услуга) являются физические лица вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, регистрации по месту жительства и места фактического проживания (далее – получатели государственной услуги).

1.2. Государственные цирковые учреждения Республики Татарстан (далее – учреждения) могут самостоятельно устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, иных категорий граждан.

II. Правовое основание оказания государственной услуги

Государственная услуга предоставляется в соответствии со следующими законодательными и иными нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 г. № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 г. № 390 «О противопожарном режиме»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 1 ноября 1994 г. № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30 марта 2011 г. № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

Конституция Республики Татарстан;

Закон Республики Татарстан от 3 июля 1998 года № 1705 «О культуре»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 445 «О стандартах качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.12.2010 № 1170 «Об утверждении Примерного порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении исполнительного органа государственной власти Республики Татарстан, для граждан и юридических лиц»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 01.06.2013 № 376 «Об утверждении Порядка расчета нормативных затрат на выполнение (оказание) государственных работ (услуг) государственными учреждениями Республики Татарстан и Методики расчета нормативной численности работников государственных учреждений Республики Татарстан, выполняющих государственные работы».

III. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги

Наименование документа	Организация, осуществляющая выдачу документа	Срок действия документа со дня выдачи
Билет установленного образца либо пригласительный билет установленного образца	учреждение	до окончания мероприятия

IV. Требования к порядку и условиям оказания государственной услуги

4.1. Государственная услуга предоставляется в целях:
формирования духовной культуры населения;
удовлетворения потребностей населения в цирковом искусстве;
содействия организации культурного досуга населения;
пропаганды достижений циркового искусства в Республике Татарстан, а также в других субъектах Российской Федерации и зарубежных странах;
создания условий для свободного доступа граждан к культурным ценностям.

4.2. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения:
цирковой номер – отдельное законченное выступление, исполняемое в цирковом представлении одним или несколькими артистами;

цирковая программа – совокупность номеров, интермедий, пролога, эпилога и т.п., составляющих цирковое представление;

репертуар – совокупность цирковых программ, готовых к показу или показанных за определенный период зрителям;

репертуарный план – перечень названий цирковых программ и график (план) их показа.

4.3. Государственная услуга предоставляется в учреждениях.

4.4. Для предоставления государственной услуги учреждениями выполняются следующие основные действия:

подготовка цирковой программы и включение ее в репертуарный план;

постановка цирковой программы из репертуарного плана;

разработка репертуарного плана;

планирование даты, времени и места проведения цирковой программы;

рекламная кампания, разработка афиш, выпуск и продажа билетов на цирковую программу;

осуществление показа цирковой программы в запланированные учреждениями сроки.

4.5. Получатели государственной услуги информируются о наименовании цирковой программы, месте и времени ее проведения, местах приобретения билетов.

4.6. Получатели государственной услуги получают ее путем приобретения билетов установленного образца либо при наличии пригласительных билетов установленного образца.

4.7. За ненадлежащее поведение в учреждениях получатели государственной услуги несут ответственность согласно законодательству Российской Федерации.

V. Требования к материально-техническому обеспечению государственной услуги

5.1. Учреждения должны быть размещены в здании и помещениях, территориально доступных для получателей государственной услуги. Учреждения должны быть оснащены телефонной связью, доступом к информационно-телекоммуникаци-

онной сети «Интернет», специализированным оборудованием, аппаратурой и приборами, мебелью, отвечающими требованиям технических условий. На входе в здание учреждения должна быть размещена вывеска с наименованием учреждения на двух государственных языках Республики Татарстан: татарском и русском.

5.2. Площадь, занимаемая учреждениями, должна обеспечивать размещение работников учреждения и получателей государственной услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими и строительными нормами, правилами пожарной безопасности.

5.3. В зависимости от специфики оказываемых услуг в учреждениях используются:

- помещения для выполнения организационно-методической работы;
- помещения для показа цирковых программ;
- административно-хозяйственные помещения.

5.4. Зрительные залы учреждений должны быть оборудованы исправными, не имеющими внешних повреждений креслами (в том числе откидными) для получателей государственной услуги, фойе – местами для сидения. В учреждениях должны быть в наличии необходимые декорации, музыкальные инструменты, технические средства и оборудование для показа цирковых программ.

5.5. Нормативная обеспеченность площадью на одно зрительское место должна соответствовать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

VI. Требования к безопасности оказания государственной услуги

6.1. Учреждения должны быть зарегистрированы в качестве юридического лица и иметь:

- устав, зарегистрированный в установленном законодательством порядке;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- лист записи Единого государственного реестра юридических лиц либо свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- лицензии на виды деятельности, требующие лицензирования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. По размерам и состоянию помещения учреждений должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, требованиям нормативных правовых актов, содержащих государственные нормативные требования охраны труда, требованиям пожарной безопасности в соответствии с федеральными законами от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» и от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности», постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года № 390 «О противопожарном режиме».

- 6.3. Учреждения должны быть оборудованы:
- системами автоматической пожарной сигнализации;
 - системой оповещения о пожаре;
 - первичными средствами пожаротушения;

средствами индивидуальной защиты;
кнопкой экстренного вызова полиции;
камерами видеонаблюдения;
средствами, необходимыми для организации эвакуации.

6.4. В учреждениях:

должны быть вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара и размещена инструкция о мерах пожарной безопасности;

должна быть представлена инструкция, определяющая действия работников учреждений по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей;

не реже одного раза в полугодие должны проводиться практические тренировки задействованных в эвакуации работников учреждений.

6.5. Учреждения должны иметь план мероприятий по антитеррористической безопасности.

VII. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для получателей государственной услуги

7.1. Режим работы учреждений определяется локальными нормативными актами учреждений.

7.2. В учреждениях в течение рабочего дня обеспечивается проведение консультаций получателям государственной услуги (в том числе по телефону) по вопросам предоставления государственной услуги.

7.3. Государственная услуга предоставляется в течение календарного года в сроки, обозначенные в годовых планах работы учреждений.

7.4. Объем государственной услуги определяется в государственном задании в порядке, установленном Кабинетом Министров Республики Татарстан.

7.5. Учреждения обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

условия для беспрепятственного доступа в учреждения и предоставления государственной услуги;

возможность самостоятельного передвижения по территории учреждений, входа и выхода из учреждений, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории учреждений;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждения к оказываемым услугам;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск в учреждения собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции

по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание работниками учреждений помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими получателями государственной услуги.

VIII. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги

8.1. Учреждения комплектуются квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием. Порядок кадрового обеспечения учреждений регламентируется уставами учреждений.

8.2. Все работники учреждений должны иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей по предоставлению государственной услуги.

8.3. Квалификацию работников учреждений следует поддерживать периодической учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами. Периодичность переподготовки и повышения квалификации, а также аттестации работников учреждений определяется учреждениями.

8.4. Для каждого работника учреждения должна быть утверждена должностная инструкция, устанавливающая его обязанности и права.

8.5. При предоставлении государственной услуги работникам учреждений следует проявлять к получателям государственной услуги вежливость, внимание, выдержку, терпение.

8.6. Работники учреждений должны:

обеспечивать безопасность процесса предоставления государственной услуги для жизни и здоровья получателей государственной услуги и охраны окружающей среды;

в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателей государственной услуги;

соблюдать правила эксплуатации оборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда и технику безопасности и своевременно проходить инструктажи в соответствии с занимаемой должностью;

знать и соблюдать нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности работников учреждений, должностные инструкции;

уметь действовать во внештатных ситуациях.

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

9.1. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» учреждения обязаны довести до сведения получателей государственной услуги свое наименование, местонахождение (адрес) и режим работы.

Информация о государственной услуге размещается в учреждениях на информационном стенде, доступном для всех получателей государственной услуги, а также доводится до получателей государственной услуги через средства массовой информации, посредством наружной рекламы и электронного информирования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация об учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Министерства культуры Республики Татарстан (www.mincult.tatarstan.ru) и официальном сайте учреждений (при наличии).

9.2. Перечень информации по обеспечению открытости информации об учреждениях приведен в следующей таблице:

№ п/п	Наименование размещаемой информации	Официальный сайт			Информационный стенд учреждения
		www.bus.gov.ru	органа государственной власти Республики Татарстан	учреждения (при наличии сайта)	
1	2	3	4	5	6
1.	Общая информация об учреждении (место нахождения, график работы, контактная информация)	+	+	+	+
2.	Решение учредителя о создании учреждения, дата создания, учредители	-	+	+	+
3.	Учредительные документы (устав) учреждения, в том числе внесенные в них изменения	+	+	+	+
4.	Решение учредителя о назначении руководителя учреждения	+	+	+	+

1	2	3	4	5	6
5.	Порядок предоставления государственной услуги	-	+	+	+
6.	Свидетельство о государственной регистрации учреждения	+	+	+	+
7.	Информация о филиалах, представительствах учреждения	+	+	+	+
8.	Государственное задание на оказание государственных услуг (выполнение работ)	+	+	+	-
9.	План финансово-хозяйственной деятельности учреждения	+	+	+	-
10.	Годовая бухгалтерская отчетность учреждения	+	+	+	-
11.	Отчет о результатах деятельности учреждения и об использовании закрепленного за ним государственного имущества	+	+	+	-
12.	Стандарт качества государственных услуг	-	+	+	-
13.	Сведения (документы) о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах	+	+	+	-

1	2	3	4	5	6
14.	Сведения об обоснованных жалобах на качество предоставления государственной услуги учреждением и результатах их рассмотрения	-	-	+	-
15.	Сведения о государственных и общественных наградах и поощрениях учреждения	-	-	+	+
16.	Обзоры мнений получателей государственной услуги и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения	-	-	+	-
17.	Информация о деятельности Общественного совета при Министерстве культуры Республики Татарстан	-	+	+	-
18.	Информация о деятельности общественного совета учреждения	-	-	+	-

9.3. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления государственной услуги должна обновляться по мере внесения изменений в законодательство, регулирующее предоставление государственных услуг.

Х. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

10.1. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

нахождение получателя государственной услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

нахождение получателя государственной услуги в социально неадекватном состоянии, включая враждебный настрой и агрессивность;

отсутствие или непредъявление билетов установленного образца либо приглашенных билетов установленного образца;

ликвидация или реорганизация учреждений;

исключение государственной услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня (классификатора) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам.

10.2. Отказ в предоставлении государственной услуги по иным основаниям не допускается.

XI. Описание результата предоставления государственной услуги

11.1. Результат предоставления государственной услуги определяется следующими индикаторами качества предоставления государственной услуги:

№ п/п	Наименование индикатора	Единица измерения	Формула расчета	Источник информации	Пороговое значение индикатора	Весовой коэффициент
1	2	3	4	5	6	7
1.	Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью государственной услуги, от общего числа потребителей государственной услуги	процентов	$\left(\frac{O_k + O_d}{2 O_{\text{общ}}} \right) \times 100\%$ <p>где: O_k – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуги; O_d – число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуги; $O_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных потребителей государственной услуги</p>	по результатам мониторинга	90	8
2.	Средняя заполняемость зала при проведении мероприятий	процентов	$\left(\frac{ЗР}{(М \times В)} \right) \times 100\%$ <p>где: $ЗР$ – число зрителей на мероприятиях, человек; $М$ – число мероприятий, единиц; $В$ – вместимость зрительного зала, мест</p>	отчет по форме 13-нк «Сведения о деятельности цирка, циркового коллектива»	60	8

1	2	3	4	5	6	7
3.	Доля мероприятий (показов), проведенных на гастролях, в общем числе мероприятий	процентов	$\left(\frac{M_{\text{гастролей}}}{M_{\text{общ.}}}\right) \times 100\%$ <p>где: $M_{\text{гастролей}}$ – число мероприятий (показов), проведенных на гастролях; $M_{\text{общ.}}$ – общее число мероприятий</p>	отчет по форме 13-нк «Сведения о деятельности цирка, циркового коллектива»	10	5
4.	Доля артистического и художественного персонала, имеющего почетные звания в общей численности артистического и художественного персонала	процентов	$\left(\frac{П_{\text{зв.}}}{П}\right) \times 100\%$ <p>где: $П_{\text{зв.}}$ – численность артистического и художественного персонала, имеющего почетные звания; $П$ – общая численность артистического и художественного персонала</p>	отчетность учреждения	5	6
5.	Доля обоснованных жалоб получателей государственной услуги от общего числа жалоб	процентов	$\left(\frac{Ж_0}{Ж}\right) \times 100\%$ <p>где: $Ж_0$ – число обоснованных жалоб получателей государственной услуги</p>	анализ жалоб получателей государственной услуги и сведений о принятых по ним мерах	0	8

1	2	3	4	5	6	7
			ственной услуги, поступивших в отчетный период; Ж – общее число жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетный период			
6.	Наличие случаев нарушения безопасности жизнедеятельности	единиц	количество случаев, связанных с нарушением требований охраны труда, неудовлетворительным состоянием материальной базы учреждения	по результатам мониторинга	0	6
7.	Наличие нарушений санитарно-эпидемиологического режима при оказании государственной услуги	единиц	количество нарушений, зафиксированных в предписаниях контрольно-надзорных органов	по результатам мониторинга	0	8
8.	Доля новых циркуловых постановок в общем количестве проведенных мероприятий	процентов	$\left(\frac{\text{ЦП}_{\text{нов}}}{\text{ЦП}_{\text{общ}}} \right) \times 100\%$ где: ЦП _{нов} – число новых циркуловых постановок; ЦП _{общ} – общее число циркуловых постановок	данные статистической и ведомственной отчетности	51	5

ХII. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта качества государственной услуги

12.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее – жалоба) подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в учреждение. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения подаются в Министерство культуры Республики Татарстан.

12.2. Жалоба на решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением государственной услуги, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства культуры Республики Татарстан (www.mincult.tatarstan.ru), официального сайта учреждения, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

12.3. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, должностного лица учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

12.4. Жалоба, поступившая в учреждение, Министерство культуры Республики Татарстан, подлежит обязательной регистрации в день поступления и рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

12.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, Министерство культуры Республики Татарстан принимают одно из следующих решений:

удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан;

отказывают в удовлетворении жалобы.

12.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 12.5 настоящего Стандарта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

12.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 12.6 настоящего Стандарта, дается информация о дей-

ствиях, осуществляемых учреждением, Министерством культуры Республики Татарстан, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

12.8. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 12.6 настоящего Стандарта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

12.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо – работник учреждения или Министерства культуры Республики Татарстан, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 12.1 настоящего Стандарта, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

12.10. Заявитель (его законный представитель) вправе обжаловать решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением государственной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ХIII. Порядок контроля за предоставлением государственной услуги со стороны органов государственной власти

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны Министерства культуры Республики Татарстан осуществляется в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан».

ХIV. Информация о предоставлении государственной услуги за плату или бесплатно

14.1. Государственная услуга предоставляется получателям государственной услуги на платной основе.

Цены на государственную услугу учреждения устанавливают самостоятельно.

14.2. Тарифы на предоставляемые учреждением платные услуги устанавливаются в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.12.2010 № 1170 «Об утверждении Примерного порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении исполнительного органа государственной власти Республики Татарстан, для граждан и юридических лиц».

14.3. Продажа билетов осуществляется в кассах учреждений, через интернет-кассы учреждений и сайты информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с которыми учреждения заключают агентский договор на реализацию билетов.
