

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

### УТВЕРЖДЕН

приказом департамента  
культуры Краснодарского края  
от 25.05. 2010г. № 390

## СТАНДАРТ

качества предоставления государственной услуги  
«Прокат киноvideофильмов»

### I. Общие положения

1. Стандарт качества государственной услуги «Прокат киноvideофильмов» разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей государственной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги, определяющих её способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

2. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:  
учреждение – государственная кинопрокатная организация, подведомственная департаменту культуры Краснодарского края и осуществляющая профессиональную деятельность по прокату и показу фильмов в целях развития кинематографического потенциала края, удовлетворения и формирования духовных потребностей населения в кинематографическом искусстве;

фильм - аудиовизуальное произведение, созданное в художественной, хроникально-документальной, научно-популярной, учебной, анимационной, телевизионной или иной форме на основе творческого замысла, состоящее из изображения зафиксированных на киноплёнке или на иных видах носителей и соединённых в тематическое целое последовательно связанных между собой кадров и предназначенное для восприятия с помощью соответствующих технических устройств. Фильм продолжительностью не менее чем 52 минуты является полнометражным фильмом. Фильм продолжительностью менее чем 52 минуты является короткометражным фильмом;

фильмокопия – копия фильма, изготовленная на киноплёнке для театрального проката (публичной демонстрации фильма в кинозрелищных предприятиях, на киноустановках);

кинотеатральный (театральный) прокат фильма – распространение фильма в любой форме и любыми способами;

показ фильма – публичная демонстрация фильма, осуществляемая в кинозале, по эфирному, кабельному, спутниковому телевидению и другими техническими способами;

прокатчик фильма – физическое или юридическое лицо, имеющее право проката фильма и осуществляющее или организующее его прокат;

демонстратор фильма – физическое или юридическое лицо, осуществляющее показ фильма;

кинотеатр – место, в котором осуществляется показ фильма;

киносеанс – одноразовая демонстрация кинофильма или определенной программы кинофильмов, осуществляемая в определенный промежуток времени без перерыва; время такой демонстрации;

репертуар – совокупность аудиовизуальных произведений (фильмов) демонстрируемых в кинозале;

потребитель государственной услуги – юридические лица и частные предприниматели без образования юридического лица, осуществляющие публичный показ фильмов на территории Краснодарского края. Физические лица из числа постоянного населения Краснодарского края, граждане Российской Федерации и иностранные граждане, временно находящиеся на территории Краснодарского края, посещающие киносеансы.

3. Качество государственной услуги по прокату киноvideофильмов (далее – услуги) регулируется в соответствии с:

Федеральным законом от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

Федеральным законом от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Федеральным законом от 10 июля 2001 года № 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2005 года № 171 «Об утверждении Положения об осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники»;

Законом Краснодарского края от 27 апреля 2007 года № 1229-КЗ «Об обеспечении беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур, информации и связи в Краснодарском крае»;

Закон Краснодарского края от 21 июля 2008 года № 1539-КЗ «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае» ;

Постановлением Правительства РФ от 17 ноября 1994 г. № 1264 «Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения»;

Государственный отраслевой стандарт ГОСТ 26569-85. Киноплёнки для профессиональной кинематографии и телевидения. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение;

Государственный отраслевой стандарт ГОСТ 4097-78. Коробки для киноплёнок, магнитных лент и фильмовых материалов. Технические условия;

Отраслевой стандарт ОСТ 19-59-83. Кинофильмы и фильмовые материалы. Термины и определения;

Отраслевой стандарт ОСТ 19-56-83. Химико-фотографическая и реставрационно-профилактическая обработка фильмовых материалов. Термины и определения;

Отраслевой стандарт ОСТ 19-131-83. Материалы фильмовые. Классификация;

Отраслевой стандарт ОСТ 19-148-83. Шаг перфорации и ширина фильмовых материалов. Размеры и методы контроля;

Отраслевой стандарт ОСТ 19-62-76. Кинофильмы. Условия хранения фильмовых материалов;

Отраслевой стандарт ОСТ 19-30-84. Материалы фильмовые и киноплёнки. Размеры склеек. Методы контроля;

Государственный отраслевой стандарт ГОСТ 26569-85. Киноплёнки для профессиональной кинематографии и телевидения. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение;

Приказ Федерального агентства по культуре и кинематографии от 15 марта 2005 года № 112 «Об утверждении Руководства по возрастной классификации аудиовизуальных произведений, положения и состава экспертного совета по возрастной классификации аудиовизуальных произведений»;

Отраслевая методика по учету фильмокопий в прокате, утвержденная приказом Госкино России от 28.04.2000 г. № 5-1-19/40.

4. Оказание государственной услуги включает в себя следующие действия и мероприятия:

- 1) выявление и приобретение имущественных прав на использование аудиовизуальных произведений (фильмов) и их копий;
- 2) хранение, ремонт, утилизацию, транспортировку, паспортизацию и прокат фильмов краевого государственного фильмофонда;
- 3) изучение, учет, ведение каталога и популяризацию фильмов краевого государственного фильмофонда;
- 4) представление фильмов краевого государственного фильмофонда для публичного кинотеатрального показа на кино-, электронных и других видах носителях;
- 5) демонстрацию фильмов.

#### 5. Потребители государственной услуги:

юридические лица и частные предприниматели без образования юридического лица, осуществляющие публичный показ фильмов на территории Краснодарского края;

физические лица из числа постоянного населения Краснодарского края, граждане Российской Федерации и иностранные граждане, временно находящиеся на территории Краснодарского края.

#### 6. Основные факторы качества государственной услуги, предоставляемой Учреждением:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- выполнение Учреждением требований стандарта качества предоставления государственной услуги;
- результаты проведения контроля за качеством услуг, оказываемых Учреждением;
- уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственных услуг.

#### 7. Учреждение должно обеспечить наличие и доступность для потребителей следующих нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц;
- выписка из Единого государственного реестра юридических лиц;
- регламент предоставления услуг;
- стандарт качества услуг;
- Правила по киноvideообслуживанию населения, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 17 ноября 1994 г. № 1264 (с изменениями от 17 ноября 2000 г., 1 февраля 2005 г., 14 декабря 2006 г., 10 марта 2009 г.)

### II. Требования к качеству предоставления государственной услуги

#### 8. Требования к информированию потребителей услуги

Потребитель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об Учреждении, режиме его работы и реализуемых им услугах.

Информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителя услуг на русском языке.

#### 9. Информирование потребителей об Учреждении, предоставляющем государственную услугу

Учреждение обязано довести до сведения потребителя услуги наименование вышестоящего органа исполнительной власти, полное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим его работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

Учреждение должно обеспечить потребителей услуг доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, текущем и анонсном репертуаре, порядке посещения Учреждения на льготных условиях, порядке и условиях обжалования качества полученных услуг. Указанная информация размещается на стендах (вывесках) в помещениях Учреждения.

#### 9. Информирование потребителей о государственной услуге

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора. Способы информирования населения определяются Учреждением самостоятельно.

Информация о проводимых киносеансах в рамках государственной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу;
- о фильмах текущего и планируемого репертуара, с указанием года выпуска, исполнителей главных ролей, имеющих возрастных ограничения допуска зрительской аудитории на просмотр киноvideофильмов;
- о дате, времени начала и продолжительности киносеансов;
- о ценах на кинобилеты;
- о дополнительных услугах, оказываемых зрителю, и ценах на них;
- о льготах, предоставляемых отдельным категориям зрителей в соответствии с действующим законодательством;
- о специальных сеансах для детей и порядке снижения цен на билеты на детские сеансы;
- телефон для справок и консультаций.

Информация доводится до сведения потребителей путем размещения ее на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации, на Интернет-сайтах.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых киносеансах должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала киносеансов путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации, на Интернет-сайтах.

Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы Учреждения или в репертуаре (времени начала киносеансов или их отмене) должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

#### 10. Требования к режиму работы Учреждения.

Учреждение открыто для населения не менее 5 дней в неделю. Оказание государственных услуг населению может производиться в любой день недели.

Обеспечивается работа не менее 5 дней в неделю в течение не менее 8 часов ежедневно: фильмохранилища; службы обработки и приема копий фильмов; службы проката и продвижения фильмов; технического отдела; методическо – издательской службы.

Обеспечивается работа не менее 5 дней в неделю в течение не менее 2 часов в день просмотровых кинозалов учреждения, время их работы не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Учреждением самостоятельно в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Кассы Учреждения должны осуществлять работу ежедневно. Продажа билетов на текущий киносеанс начинается не позднее, чем за 30 минут до начала киносеанса. Учреждение может организовывать предварительную продажу билетов. Время работы касс устанавливается Учреждением самостоятельно.

Учреждение обязано предоставлять юридическим лицам возможность заказа билетов для коллективного просмотра киноvideофильмов.

Вход потребителей в учреждение на очередной сеанс должно начинаться за 30 минут до начала киносеанса.

Замена киноvideофильма в программе планируемого репертуара или отмена киносеанса допускается в случае порчи или утери киноvideофильма, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

Объявленный в программе киноvideофильм должен быть показан независимо от количества присутствующих на киносеансе кинозрителей.

Учреждение обязано принять меры по недопущению нахождения на киносеансах учреждения без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

- 1) несовершеннолетних в возрасте до 7 лет - круглосуточно;
- 2) несовершеннолетних в возрасте от 7 до 14 лет - с 21.00 час.;
- 3) несовершеннолетних в возрасте от 14 лет до достижения совершеннолетия - с 22.00 час.

Продолжительность киносеанса устанавливается с учетом продолжительности киноvideофильма.

#### 11. Требования к месту оказания услуг.

Учреждение должно размещаться в специально предназначенном обособленном здании (зданиях); состояние здания, в котором располагается Учреждение (включая фильмохранилище), не должно являться аварийным; здание Учреждения должно быть подключено к системам централизованного отопления и канализации, соответствовать требованиям пожарной безопасности.

Площадь помещения учреждения должна соответствовать техническим нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

В состав помещений Учреждения должны входить:  
 фильмохранилище не менее чем на 3 000 фильмокопий;  
 не менее 2 просмотровых кинозалов вместимостью не менее 30 посадочных мест и не менее 10 посадочных мест;  
 не менее 2 киновидеоаппаратных помещений, оборудованных необходимыми для киновидеопоказа техническими средствами;  
 служебные и административные помещения, для размещения служб учреждения, необходимых для обеспечения выполнения государственной услуги;  
 оборудованные санитарные комнаты для посетителей;  
 складские и хозяйственные помещения;  
 гаражи.

По размерам и состоянию помещение учреждения должно отвечать требованиям действующих санитарно – гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

Учреждение должно быть оборудовано системами теплоснабжения и кондиционирования помещений, обеспечивающими: в кинозале для обслуживания зрителей температурный режим 18 - 20 град. С; в фильмохранилище кинокопий нормативный температурно-влажностный режим (10 +/- 5 град. С, влажность - 60 %).

Учреждение должно быть обеспечено санитарно – бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектовано необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений учреждения и обслуживания зрителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки) не должны быть закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации зрителей. На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

12. Требования к созданию условий для ожидания получения государственной услуги

Учреждение должно располагать достаточными площадями для создания зрителям комфортных условий ожидания получения услуг.

В учреждении должны работать туалеты, режим работы которых должен совпадать с режимом предоставления услуг. Пользование туалетами для потребителей услуг безвозмездное.

Учреждения должны располагать достаточным количеством стульев, кресел в фойе и вестибюлях для обеспечения комфортного периода ожидания услуги. В помещениях должна быть установлена освещенность и температура воздуха в соответствии с санитарными нормами.

13. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги, включая требования к их служебному поведению и квалификации.

Учреждение должно располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

У сотрудников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

К каждому сотруднику Учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии свой внешний вид и рабочее место, обеспечивать комфортность пребывания потребителей в Учреждении;
- в основу взаимоотношений с потребителями положить принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения;
- поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;
- никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей;
- препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к потребителям;
- при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

14. Требования к установлению стоимости услуги.

Услуги по прокату киноvideофильмов и их демонстрации предоставляется учреждением на основе частичной оплаты их стоимости.

Конкретный размер стоимости услуг по прокату киноvideофильмов государственного фильмофонда Краснодарского края устанавливается учреждением в соответствии с приказом департамента культуры Краснодарского края от 4.11.2005г. № 859П «Об условиях проката фильмов государственного фильмофонда края».

Конкретный размер стоимости услуги по демонстрации киноvideофильмов устанавливается Учреждением самостоятельно.



Учреждением может быть предусмотрено предоставление услуги по льготной стоимости или бесплатно для определенных категорий граждан (инвалиды, пенсионеры, студенты, учащиеся из малообеспеченных семей, курсанты военных училищ, солдаты срочной службы).

Информация об установлении стоимости на киносеансы Учреждения, диапазон цен и условия бронирования, возврата или обмена билетов должны размещаться в кассе Учреждения.

Потребителю возмещается полная стоимость кинобилета в случае отмены просмотра, замены фильма или некачественной демонстрации по вине Учреждения, а также в случае непредоставления информации о возрастных ограничениях на просмотр киноvideофильма и отказа зрителя в этом случае от просмотра киноvideофильма.

15. Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности Учреждения.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Для качественного предоставления государственной услуги Учреждение должно быть оснащено: кинопроекционным, видеопроекционным и звукотехническим оборудованием; оборудованием для хранения, технической проверки и ремонта, а также выдачи в прокат фильмокопий государственного фильмофонда; автоматизированной системой продажи кинобилетов; компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средства телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление государственного фильмофонда, специальных технических средств для киноvideопоказа, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Учреждение обязано обеспечить прочность и устойчивость строительных конструкций и основания здания или сооружения, чтобы в процессе эксплуатации не возникало угрозы причинения вреда жизни или здоровью людей, имуществу

физических или юридических лиц, государственному имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений.

Учреждение обязано обеспечить проведение мероприятий по пожарной безопасности, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения исключалась возможность возникновения пожара, обеспечивалось предотвращение или ограничение опасности задымления здания или сооружения при пожаре и воздействия опасных факторов пожара на людей и имущество, обеспечивались защита людей и имущества от воздействия опасных факторов пожара и (или) ограничение последствий воздействия опасных факторов пожара на здание или сооружение.

Здание или сооружение учреждения должно быть спроектировано и построено, а территория, необходимая для использования здания или сооружения, должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям - пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва.

Учреждение обязано также обеспечить безопасность пребывания потребителей в здании или сооружении от вредного воздействия на человека в результате физических, биологических, химических, радиационных и иных воздействий по следующим показателям:

- 1) качество воздуха в производственных и иных помещениях зданий и сооружений и в рабочих зонах производственных зданий и сооружений;
- 2) качество воды, используемой в качестве питьевой и для хозяйственно-бытовых нужд;
- 3) инсоляция и солнцезащита помещений общественных и производственных зданий;
- 4) естественное и искусственное освещение помещений;
- 5) защита от шума в помещениях;
- 6) микроклимат помещений;
- 7) регулирование влажности на поверхности и внутри строительных конструкций;
- 8) уровень вибрации в помещениях общественных зданий и уровень технологической вибрации в рабочих зонах производственных зданий и сооружений.

### III. Контроль качества предоставляемых услуг и процедуры их обжалования

#### 16. Контроль качества предоставления услуги.

Учреждение должно иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг государственным стандартам, дру-

гим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления государственных услуг утверждаются приказом руководителя Учреждения.

Внешний контроль качества предоставления государственной услуги осуществляет департамент культуры Краснодарского края путем сопоставления фактически предоставляемых Учреждением государственных услуг утвержденным стандартам качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуг.

### 3.2. Обжалование некачественной услуги

Потребитель государственной услуги вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанных с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуг, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Учреждения (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т. п.), а также по другим факторам качества услуг, может поступать по информационным системам общего пользования: телефон: 262-35-69, 262-09-09, адрес электронной почты: [kuban\\_kino@mail.ru](mailto:kuban_kino@mail.ru), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений в администрацию учреждения.

Учреждение обязано обеспечить потребителю доступность информации об адресах контролирующих организаций, телефонах работников Учреждения, ответственных за контроль качества оказания услуги, электронном адресе учреждения, а также к книге жалоб и предложений. Указанная информация должна размещаться на стенде в помещении Учреждения.

Жалоба или претензия потребителя подлежит оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведение служебного расследования, углублённого анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней.

## IV. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной услуги «Прокат киноvideофильмов», независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей услуг, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги поступившие от:

- органов государственной власти,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуг,

-группы потребителей услуг (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.