Утвержден

постановлением

администрации Ипатовского

городского округа

Ставропольского края

от 29 декабря 2017 г. № 19

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**

**ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**ПО СОЗДАНИЮ СПЕКТАКЛЕЙ**

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Наименование муниципальной работы – Работа по созданию спектаклей (театральных постановок) (далее – муниципальная работа).

2. Муниципальную работу оказывает учреждение:

1) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ипатовская централизованная клубная система» (далее - учреждение).

Учредителем учреждения является Ипатовский городской округ Ставропольского края. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет администрация Ипатовского городского округа Ставропольского края в лице отдела культуры и молодежной политики администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края (далее - Администрация).

Администрация организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению муниципальной работы, а также предоставляет финансирование учреждению на выполнение муниципальной работы в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Администрации: адрес: 356630, г. Ипатово, ул. Ленинградская, д. 80; телефон: (86542) 2-23-60, e-mail: admipatovo@yandex.ru.

3. Муниципальная работа выполняется на территории Ипатовского городского округа Ставропольского края для физических лиц.

4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работ:

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

- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- [Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9014513)»;

- [Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901713538)»;

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

- [Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности](http://docs.cntd.ru/document/902111644)»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

-[Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме](http://docs.cntd.ru/document/902344800)» (вместе с [Правилами противопожарного режима](http://docs.cntd.ru/document/902344800)в Российской Федерации);

-[Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства](http://docs.cntd.ru/document/9012891)»;

-[Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах](http://docs.cntd.ru/document/9027062)»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие [правил пожарной безопасности](http://docs.cntd.ru/document/902344800)для учреждений культуры РФ» ([Правила пожарной безопасности](http://docs.cntd.ru/document/902344800)для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94));

-[Письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 N 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России](http://docs.cntd.ru/document/901884104)»;

- Устав муниципального образования Ипатовского городского округа Ставропольского края (далее – Ипатовский округ);

- Положение об отделе культуры и молодежной политики администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края (далее Отдел культуры и молодежной политики).

**Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ**

**И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАБОТ**

**Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ**

5. Муниципальная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание муниципальной работы по созданию спектаклей определяется жанром и формой спектаклей:

6.1. Музыкальная комедия и кукольный спектакль:

1) спектакль малой формы, создаваемый на основе пьесы с небольшим числом действующих лиц. Показывается на основной сцене учреждения и не требует значительного объема художественного оформления.

**Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ**

7. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной/платной основе.

8. Выполнение муниципальной работы включает в себя:

- привлечение и оплату труда художественного, артистического, технического персонала, непосредственно выполняющего муниципальную работу;

- организацию и проведение репетиционного процесса;

- изготовление сценических постановочных средств, приобретение специального оборудования, расходных материалов и инвентаря;

- проведение текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;

- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения муниципальных работ, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения муниципальных работ.

9. Результатом выполнения муниципальной работы является созданный спектакль, готовый к показу в форме, указанной в пункте 5 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения муниципальной работы:

2) включение вновь созданного спектакля в текущий репертуар учреждения;

3) объявление даты и времени начала премьерного показа созданного спектакля не позднее тридцати дней до премьерного показа спектакля;

4) начало реализации билетов на премьерный показ созданного спектакля не позднее четырнадцати дней до показа спектакля;

5) обеспечение доступа в здание учреждения не позднее, чем за сорок пять минут до начала показа спектакля;

6) спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление;

7) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей;

9) продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

10) продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать пятидесяти минут;

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

из одного(ой) действия (части) продолжительностью от пятидесяти минут до двух часов;

11) после окончания спектакля учреждение предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

12) вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта.

11. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения муниципальной работы в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

12. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

13. Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

14. Замена или отмена спектакля допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

**Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙРАБОТЫ**

15. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

**Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

16. Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

17. Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

18. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

19. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

20. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

21. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения работы:

- гардеробное помещение для работников учреждения;

- зрительный зал/залы;

- артистические помещения в непосредственной близости к сцене;

- репетиционные помещения;

- туалетные комнаты для работников учреждения, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

- рекреационная зона;

- камера хранения (при возможности);

- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

22. Гардероб должен работать в течение рабочего времени сотрудников учреждения. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для работников учреждения. В течение времени выполнения учреждением муниципальной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

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

24. Для качественного выполнения муниципальной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим и светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами 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 выполнения муниципальных работ соответствующих видов.

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

25. Для качественного выполнения муниципальных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

**Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

26. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

27. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

28. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с администрацией Ипатовского городского округа Ставропольского края.

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

**Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

31. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых муниципальных работ.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

32. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

33. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими работы.

**Глава 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

34. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых муниципальных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения муниципальной работы в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование вышестоящего органа местной администрации;

наименование Учреждения, выполняющего муниципальную работу;

о дате, времени начала премьерного показа создаваемого или созданного спектакля;

телефон для справок и консультаций.

35. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

36. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

37. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

5) на основании письменного запроса, отправленного по электронной почте;

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

38. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений (с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей);

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

7) стандарт выполнения муниципальных работ;

8) перечень выполняемых учреждением муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости муниципальных работ);

9) о проводимых мероприятиях;

10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, видео-спектаклям (театральным постановкам), виртуальная справка;

11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

39. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) стандарт выполнения муниципальных работ;

7) перечень выполняемых муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости муниципальных работ);

8) о проводимых мероприятиях;

9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

40. Через средства массовой информации (радио, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

41. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

42. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

43. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

44. Информирование о порядке выполнения муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

45. Информацию о порядке выполнения муниципальных работ можно получить у дежурного консультанта при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением муниципальной работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

46. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

**Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

47. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

48. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего работу.

49. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

50. Учреждение, выполняющее работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от администрации Ипатовского городского округа, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности учреждений Ипатовского городского округа; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества муниципальных работ.

51. В целях улучшения качества муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов муниципальных работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных муниципальных работ.

52. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

53. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

54. Внешний контроль осуществляется Отделом культуры и молодежной политики, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных учреждений Ипатовского городского округа.

55. Отдел культуры и молодежной политикиосуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности муниципальных учреждений Ипатовского городского округа и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения муниципальными учреждениями Ипатовского городского округа муниципальных работ.

56. Отдел культуры и молодежной политикив зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

57. В зависимости от основания проведения контроля Отделом культуры и молодежной политики проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Отделом культуры и молодежной политики планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей муниципальных работ, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

58. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

**Раздел 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

59. Мнения потребителей результата муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата муниципальной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата муниципальной работы.

60. Мнения потребителей результата муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной работы.

**Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА**

**РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

61. Показателем качества результата выполнения муниципальной работы являются:

1) средняя заполняемость зрительного зала на стационаре высчитывается по формуле: (Zr / S) / М x 100, где

М - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S - количество спектаклей;

2) темп роста количества зрителей на спектаклях (театральных постановках) (по сравнению с предыдущим годом) высчитывается по формуле: (КЗ(отч.) / КЗ(предш.)) x 100 - 100, где:

КЗ(отч.) - количество зрителей в отчетном году;

КЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующемотчетному году;

3) доля потребителей, удовлетворенных качеством муниципальной работы, от числа опрошенных высчитывается по формуле: М(удов.) / М(опрош.) x 100, где:

М(удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством выполненных муниципальных работ;

М(опрош.) - общее количество опрошенных потребителей муниципальной работы.