

Утверждено приказом
муниципального органа
«Управление культуры городского
округа Краснотурьинск» от
25.01.2016 № 5-О «Об утверждении
Стандартов качества
предоставления муниципальных
услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОКАЗА СПЕКТАКЛЕЙ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование муниципальной работы - работа по организации показа спектаклей (далее – муниципальная работа).

2. Муниципальную работу выполняет муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол».

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее – Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению муниципальной работы, а также предоставляет финансирование учреждению на выполнение муниципальной работы в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры: адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1; телефон: (34384) 98902 доб. 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru.

3. Муниципальная работа выполняется в интересах общества.

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»;

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- 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»;

- 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»;

- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима 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»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94));

- Письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;

- Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 30.12.2015 № 110-о «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

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 организации показа спектаклей определяется жанром, формой спектаклей, а также местом проведения спектаклей:

6.1. Кукольный спектакль:

с учётом всех форм на выезде и стационаре.

Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

7. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение муниципальной работы включает в себя:

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

- привлечение художественного, артистического, технического и иного приглашенного персонала;

- организацию и проведение репетиционного процесса;

- проведение текущего ремонта материальной части спектакля, инвентаря, музыкальных инструментов;

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

9. Результатом выполнения работы является показ спектакля в форме, указанной в статье 6 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения муниципальной работы:

дата и время начала спектакля должны быть объявлены учреждением не позднее 7 дней до показа концерта. Продажа билетов должна начинаться не позднее 7 дней до показа концерта;

доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала спектакля;

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

продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей;

время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно

быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;
продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

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

после окончания спектакля театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

театральный сезон учреждения открывается, как правило, в октябре, закрывается в августе календарного года.

Начало театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению Управления культуры.

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

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

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

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 при наполняемости зала не менее 20 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 МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ

15. Учреждение, выполняющие 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 (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

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

18. Здание (помещение) 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;

гардеробное помещение для зрителей;

зрительный зал/залы;

артистические помещения в непосредственной близости к сцене;

репетиционные помещения;

помещения технических цехов;

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

зрительский буфет;

зрительское фойе;

буфет для работников учреждения;

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

22. Гардероб для работников и посетителей учреждения должен работать в течение всего времени предоставления муниципальной работы учреждением. 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 посетителей и 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 муниципальной работы соответствующих видов.

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

25. Для качественного выполнения муниципальной работы 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.

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 выполняемой муниципальной работы.

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 пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

33. Учреждение обеспечивает работникам безопасные 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 выполняемой муниципальной работы и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения муниципальной работы в обязательном порядке должна содержать сведения:
наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
наименование учреждения, выполняющего муниципальную работу;

репертуарная афиша учреждения на текущий и последующий месяцы;
анонсы мероприятий;
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 (за исключением форс-мажорных ситуаций).

37. Информирование потребителей результата работ осуществляется:
через интернет-сайт учреждения;

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

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

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

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

по телефону;

при личном посещении учреждения.

38. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:
полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

стандарт выполнения муниципальной работы;

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

о проводимых мероприятиях;

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:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

стандарт выполнения муниципальной работы;

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

о проводимых мероприятиях;

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

40. Через средства массовой информации (радио, телевидение, 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:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах и работах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

42. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах и работах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

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 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 муниципальной работы 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 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 (доступная среда).

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 органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Красногубинск;

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 работ.

51. В целях улучшения качества муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных 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 Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

55. Управление культуры осуществляет 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 подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения подведомственными муниципальными учреждениями муниципальной работы.

56. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

57. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры 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 услуг, 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, поступившие в Управление культуры, 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 является:

доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных высчитывается по формуле: $M(\text{удов.}) / M(\text{опрош.}) \times 100$, где:

$M(\text{удов.})$ - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;

$M(\text{опрош.})$ - общее количество опрошенных потребителей услуг.