

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 МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПОКАЗУ (ОРГАНИЗАЦИИ ПОКАЗА) СПЕКТАКЛЕЙ (ТЕАТРАЛЬНЫХ ПОСТАНОВОК)

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование муниципальной услуги - услуга по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) (далее – муниципальная услуга).

2. Муниципальную услугу оказывает муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» (далее – учреждение).

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

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждения по оказанию муниципальных услуг, а также предоставляет финансирование учреждению на оказание муниципальных услуг 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. Потребителями муниципальной услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

4. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги:

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»;

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»;

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» (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 ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

6. Содержание муниципальной услуги по показу спектаклей (театральных постановок) определяется жанром и формой спектаклей (театральных постановок), а также местом проведения спектаклей (театральных постановок):

6.1. Кукольный спектакль:

с учётом всех форм на выезде и стационаре.

Глава 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе.

8. Муниципальная услуга предоставляется на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

Предельные цены на оплату муниципальной услуги учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

9. Социально незащищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам учреждение может оказывать муниципальную услугу на безвозмездной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

10. Требования к процессу и (или) результату оказания муниципальной услуги:

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

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

15. Результатом оказания услуги является показ спектаклей (театральных постановок).

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

16. Учреждение, оказывающее услугу, 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 ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

18. 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.

19. 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).

20. 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.

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

22. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

гардеробное помещение для зрителей;

зрительный зал/залы;

кассовый зал;

туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

зрительский буфет;

зрительское фойе;

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

Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления муниципальной услуги учреждением. Перерывы работы гардероба должны составлять не более пятнадцати 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. В течение времени предоставления муниципальной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более десяти минут подряд.

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

24. Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекторным 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 предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

25. Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ 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.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 рабочих дней до таких изменений.

30. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

31. График работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

32. 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 ИСПОЛНИТЕЛЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

33. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

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.

34. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

35. 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.

36. Учреждение обеспечивает работникам безопасные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

Глава 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

37. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

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

39. 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).

40. Информирование потребителей услуги 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.

41. 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 оказания услуги;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых мероприятиях;

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

42. 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 оказания услуг;

- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- о проводимых мероприятиях;

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

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

44. 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 учреждения;

- контактная информация;

- режим работы учреждения;

- о проводимых мероприятиях.

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;

- об услугах 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.

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

47. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно

должностными лицами, оказывающими услугу. 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.

48. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного консультанта при 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 предоставлением услуги. 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.

49. 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 ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

51. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу.

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

53. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. 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 предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта

и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, 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 Красногурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

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

54. В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

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

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

57. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

58. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, 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 оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

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

60. 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 услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

61. 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 предоставления муниципальной услуги 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 МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

62. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

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

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

63. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

64. Показателем качества выполнения услуги являются:

64.1. Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) с

учётом всех форм на стационаре:

средняя заполняемость зрительного зала на стационаре высчитывается по формуле: $(Zr / S) / M \times 100$, где

M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S - количество спектаклей;

темп роста количества спектаклей, показанных на стационаре, от общего количества спектаклей по сравнению с предыдущим годом высчитывается по формуле:

$(Cст / Соб) (отч.) \times 100 - (Cст / Соб) (предш.) \times 100$, где

Cст - количество спектаклей на стационаре;

Соб. - общее количество спектаклей;

доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных высчитывается по формуле:

$M(удов.) / M(опрош.) \times 100$, где:

M (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;

M (опрош.) - общее количество опрошенных потребителей услуг.

64.2. Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) с учётом всех форм на выезде:

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

M (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;

M (опрош.) - общее количество опрошенных потребителей услуг.

темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на выездах, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом высчитывается по формуле:

$(Св / Соб) (отч.) \times 100 - (Св / Соб) (предш.) \times 100$, где

Св - количество спектаклей на выездах;

Соб. - общее количество спектаклей;