

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
ПОКАЗ (ОРГАНИЗАЦИЯ ПОКАЗА) СПЕКТАКЛЕЙ  
(ТЕАТРАЛЬНЫХ ПОСТАНОВОК)**

**Раздел 1. Общие положения**

1. Наименование муниципальной услуги – показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) (далее – муниципальная услуга).

2. Муниципальную услугу оказывает:

муниципальное автономное учреждение культуры города Шахты «Шахтинский драматический театр» (далее – учреждение).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет Департамент культуры города Шахты (далее – Департамент).

Департамент 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 Департамента на соответствующий финансовый год.

3. Потребителями муниципальной услуги по показу концертов и концертных программ 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:

– Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;  
– Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

– 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 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 РФ 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»;
- Областной закон от 22.10.2004 № 177 – ЗС «О культуре»
- Постановление Администрации города Шахты от 31.12.2009г. №3947 «Об утверждении положения «О создании условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа услугами организаций культуры, развития местного художественного творчества муниципального образования «город Шахты» (в редакции).

## **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 в сценическом и исполнительском искусстве; пропаганда, сохранение и развитие общемировых, отечественных и национальных культурных ценностей, приобщение к ним зрительской аудитории; создание условий для роста профессионального мастерства и преемственности артистической, исполнительской школы.

6. Содержание муниципальной услуги показ спектаклей (театральных постановок) определяется по форме и месту оказания муниципальной услуги:

1) по форме:

– большая форма (многонаселенная пьеса, из двух и более актов);

- малая форма (камерный спектакль)
- 2) по месту проведения:
  - стационар;
  - на выезде;
  - на гастролях.

## Глава 2. Порядок предоставления услуг

7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе.

8. Муниципальные услуги предоставляются 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 муниципальных услуг 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 муниципальные услуги на безвозмездной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

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

1) дата и время начала спектакля должны быть объявлены учреждением не позднее 30 дней до показа спектакля. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа спектакля;

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 45 минут до начала спектакля;

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

4) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей;

5) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 15 минут;

б) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

7) театральный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре – октябре, закрывается в июне календарного года;

8) начало и окончание 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 Департамента культуры города Шахты.

11. Потребителю может быть отказано в получении услуги 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 программе спектакль должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

14. Замена спектакля или отмена 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 спектакля, представленный для потребителей в одной из форм, указанных в пункте 6 настоящего стандарта.

### 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, видеонаблюдения, 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;
- рекреационная зона;
- камера хранения (при возможности);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления государственной услуги 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. В течение времени предоставления муниципальной услуги учреждением 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 оказания услуг.

24. Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, 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 по согласованию с Департаментом культуры города Шахты.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 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 оказания 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 три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

36. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

## 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.

40. Информирование потребителей услуги 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 федеральной или электронной почте;
- 6) по телефону;
- 7) при личном посещении учреждения.

41. 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 учреждения 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 оказания услуги;
- 8) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 9) о проводимых мероприятиях;
- 10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованными изданиям, виртуальная справка;
- 11) 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:

- 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 учреждения 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 оказания услуг;

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

8) о проводимых мероприятиях;

9) 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:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах 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.

46. 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.

47. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (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.

48. Информацию о порядке предоставления услуги 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 предоставлением услуги (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.

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.

### **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 государственной 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 муниципального учреждения; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной 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 Департаментом в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений города Шахты.

58. Департамент 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 работы, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности муниципального учреждения и плановых проверок осуществляемой им деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых муниципальным учреждением муниципальных услуг, согласно «Порядка осуществления контроля и проведения мониторинга по выполнению показателей муниципального задания муниципальными учреждениями подведомственными Департаменту культуры города Шахты».

59. Департамент в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки (камеральные).

60. В зависимости от основания проведения контроля Департамент проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Департаментом 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 Департамент, 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 муниципальной услуги**

64. Показателем качества оказания муниципальной услуги являются:

1) соотношение фактического числа зрителей по отношению к плановым объемным значениям показателя;

2) соотношение фактического количества публичных выступлений по отношению к плановым объемным значениям показателя