

**СТАНДАРТ**  
**качества выполнения государственной работы**  
**по организации мероприятий**

**Раздел 1. Общие положения**

1. Наименование государственной работы – Организация и проведение мероприятий (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

- Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»;
- Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»;
- Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский академический русский драматический театр имени А.В. Луначарского»;
- Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский театр юного зрителя»;
- Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»;
- Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»;
- Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»;
- Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры «Севастопольский»;
- Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Балаклавская централизованная клубная система»;
- Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский хореографический центр «Радость»;
- Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»;
- Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей им. М. Крошицкого»;
- Государственное автономное учреждение культуры города Севастополя «Севастополь кино»;
- Государственное автономное учреждение культуры города Севастополя «Центр народного творчества»;

- Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Андреевский Дворец культуры» (далее Учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Главное управление культуры города Севастополя (далее Главное управление культуры).

Главное управление культуры организует и контролирует деятельность учреждений по предоставлению государственной услуги, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственной услуги в соответствии с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных ассигнований, доведенных до Главного управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Главного управления культуры: 299011, г.Севастополь, ул. Терещенко, д.12; тел./факс (8692) 543609; e-mail: [depcult@sev.gov.ru](mailto:depcult@sev.gov.ru)

3. Потребителями государственной работы являются юридические лица и физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

4. Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 г. № 3612-1;

- Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральным закон от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральным закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

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

- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

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

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

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94);

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998

№ 2 «Об утверждении и введении в действие Правил охраны труда в театрах и концертных залах»;

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

- постановлением Правительства Севастополя от 18.05.2015 № 401-ПП «Об утверждении Порядка предоставления мер социальной поддержки многодетным семьям учреждениями культуры города Севастополя»

- постановлением Правительства Севастополя от 27.04.2015 № 328-ПП «Об утверждении Порядка посещения детьми сиротами и детьми, оставшихся без попечения родителей, обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по основным образовательным программам, учреждений культуры, содержащихся за счет бюджета города Севастополя»

- постановлением Правительства Севастополя от 14.04.2016 № 328-ПП «Об утверждении Положения об организации и проведении массовых культурно-просветительских, театрально-зрелищных, спортивно-зрелищных, рекламных и иных развлекательных мероприятий в городе Севастополе»

## **Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы**

### **Глава 1. Общие требования к процессу предоставления (выполнения) государственной услуги (работы)**

5. Государственная работа выполняется в целях повышения уровня профессиональной культуры, мастерства руководителей коллективов, распространения лучших практик в сфере искусства, выявления талантливых детей и молодежи, совершенствования профессиональных навыков исполнительского мастерства и художественного творчества, формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной работы определяется формами и видами мероприятий.

6.1. Виды мероприятий, организуемых учреждениями - культурно-массовые и иные зрелищные мероприятия

6.2. Место проведения мероприятий: по месту расположения учреждения и на территории города Севастополя.

### **Глава 2. Порядок выполнения государственной работы**

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Требования к процессу и (или) результату выполнения государственной работы:

8.1. Мероприятия могут проводиться как в стационарном режиме, так

и в онлайн-режиме с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

8.2. Проведение мероприятий осуществляется по плану (графику), утвержденному учреждением или Главным управлением культуры;

8.3. В случае проведения внепланового мероприятия дата и время его начала должны быть объявлены учреждением не позднее чем за 3 дня до его проведения;

8.4. Мероприятия могут проводиться в здании учреждения, в зданиях и на территории сторонних организаций, на территории прилегающей к учреждению, на территории города Севастополя.

8.5. Доступ в здание учреждения или сторонних организаций должен быть открыт не позже чем за 30 минут до начала мероприятия;

8.6. Мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

8.7. Продолжительность мероприятия определяется его содержанием;

8.8. Перерыв между частями одного мероприятия должен быть не менее 10 минут;

8.9. Продолжительность мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать 2 часов;

8.10. Продолжительность мероприятия для детей без перерыва не должна превышать 45 минут;

8.11. Общая продолжительность одного мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 5 часов;

8.12. Вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта;

8.13. Объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников;

8.14. Учреждение вправе утверждать положение о мероприятии, регламент его проведения, иные регулирующие проведение конкретного мероприятия документы, устанавливать форму заявки на участие в мероприятии.

9. Потребителю может быть отказано в получении услуги по результату выполненной государственной работы в следующих случаях:

9.1. Если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

9.2. Обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

9.3. Несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

9.4. В случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

10. Результатом выполнения государственной работы является участие потребителя в мероприятии, посещение мероприятия.

### **Глава 3. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы**

11. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно обеспечить:

11.1. Наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

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

11.3. Принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления государственной услуги, в случаях, установленных законодательством.

### **Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения государственной работы**

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

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

14. Здание (помещение) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой государственной услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила, иные нормы).

15. Помещения должны быть обеспечены необходимой для предоставления государственной 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.

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

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

- гардеробное помещение для посетителей;
- конференц-зал или аудитория для совещаний;
- концертный зал;
- туалетные комнаты для посетителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления государственной услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для потребителя в течение всего времени выполнения государственной работы (сезонно).

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

18. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления государственной услуги.

19. Для качественного предоставления государственной услуги 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.

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 предоставляемой государственной услуги соответствующих видов.

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

20. Для качественного предоставления государственной услуги учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

## **Глава 5. Требования к доступности государственной работы для потребителей**

21. 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.

22. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания

инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

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

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

25. 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.

26. 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 государственной работы**

27. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы 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.

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

29. 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.

30. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления ими государственной услуги.

## **Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы**

31. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора. Информация о проводимых мероприятиях в рамках государственной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

31.1. Наименование учредителя;

31.2. Наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу;

31.3. О дате, времени начала мероприятия;

31.4. Телефон для справок и консультаций.

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

33. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 3 дня до начала мероприятия.

34. Информирование потребителей государственной работы осуществляется:

34.1. Через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);

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

34.3. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);

34.4. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

34.5. На основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

34.6. По телефону;

34.7. При личном посещении учреждения.

35. На сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

35.1. Информация об учредителе (полное наименование, контакты, ссылка на официальный сайт)

35.2. Полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;



35.3. Местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

35.4. Режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

35.5. Фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

35.6. Структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

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

35.8. Стандарт качества предоставления государственной услуги;

35.9. Перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг, реквизитов НПА);

35.10. Проводимых мероприятиях;

35.11. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

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

36.1. Информация об учредителе (полное наименование, контакты, ссылка на официальный сайт)

36.2. Полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

36.3. Местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

36.4. Режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

36.5. Фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

36.6. Структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

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

36.8. Стандарт качества предоставления государственной услуги;

36.9. Перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг, реквизитов НПА);

36.10. Проводимых мероприятиях;

36.11. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

37. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых мероприятиях.

38. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах,

баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители) до потребителя доводится следующая информация:

39.1. Об учреждении, его фондах, ресурсах;

39.2. Об услугах учреждения;

39.3. Контактная информация;

39.4. Режим работы учреждения;

39.5. О проводимых мероприятиях.

40. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

40.1. Об учреждении, его фондах, ресурсах;

40.2. Об услугах учреждения;

40.3. Контактная информация;

40.4. О режиме работы учреждения;

40.5. О проводимых мероприятиях.

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

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

42. Информирование о порядке предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими государственную услугу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

43. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить у дежурного консультанта при его 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 государственной 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.

44. Предоставление государственной услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным

законодательством Российской Федерации в отношении указанных категорий граждан.

### **Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения государственной работы**

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

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

47. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

47.1. Текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

47.2. Оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов исполнительной власти, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального законодательства или законодательства города Севастополя в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений города Севастополя; 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 предоставления государственной услуги.

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

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

50. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также

периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

51. Внешний контроль осуществляется Главным управлением культуры в соответствии с утвержденным им Порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Главное управление культуры осуществляет функции и полномочия учредителя.

52. Главное управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

52.1. Текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;

52.2. Последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений города Севастополя и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества предоставляемых государственными учреждениями культуры города Севастополя государственных услуг.

53. Главное управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

54. В зависимости от основания проведения контроля Главное управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий (далее – План), который утверждается Главным управлением культуры города Севастополя на каждый отчетный год. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества предоставления государственной услуги.

Внеплановые контрольные мероприятия проводятся по результатам рассмотрений обращений потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов по вопросам качества оказания услуг, поступающих в уполномоченный орган, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

55. 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 государственной 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 государственной услуги**

56. Мнение потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

56.1. По результатам проведения социологического исследования, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

56.2. По результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

56.3. Мнение потребителей государственной услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества выполненной государственной работы.