

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПОКАЗУ КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий стандарт определяет качество предоставления государственной услуги по показу концертов и концертных программ в Государственном автономном учреждении культуры «Государственный фольклорный ансамбль песни и танца «НОХЧО» (далее - государственная услуга, Учреждение).

2. Функции и полномочия учредителя в отношении Учреждения осуществляет Министерство культуры Чеченской Республики (далее - Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность Учреждения по оказанию государственной услуги, а также предоставляет финансирование Учреждению на оказание государственной услуги в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Учреждения на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 364024, г. Грозный, ул. Гайрбекова М.Г., д. 69; телефон: (8712) 22-27-47, факс: (8712) 22-27-46, e-mail: mkchr@mail.ru.

3. Потребителями государственной услуги по показу концертов и концертных программ являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

4. Оказание государственной услуги (выполнение государственной работы) осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания государственной услуги (выполнение 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 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 25.04.2012 № 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 Российской Федерации 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 Российской Федерации 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 Российской Федерации от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;
- Постановление Правительства Чеченской Республики от 14.09.2009 № 162 «Об утверждении Положения о министерстве культуры Чеченской Республики».

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5. Государственная услуга оказывается в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной услуги по показу концертов и концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

- 1) концерт танцевально-хореографического коллектива на стационаре;
- 2) концерт танцевально-хореографического коллектива на выезде;
- 3) концерт танцевально-хореографического коллектива на гастролях.

Глава 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

7. Предоставление государственной услуги осуществляется на платной основе.

8. Государственные 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 государственных 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 государственные услуги на безвозмездной основе согласно порядку, утвержденному Учреждением.

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

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

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

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

4) продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

5) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;

6) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

7) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

8) общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;

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

10) концертный сезон Учреждения открывается, как правило, в сентябре-октябре, закрывается в июне календарного года;

11) начало и окончание концертного сезона может переноситься Учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала концертного сезона, изменение срока завершения концертного сезона осуществляется по решению Министерства культуры Чеченской Республики.

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 концерт должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

14. Замена концертной программы Учреждения или отмена концертов 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 концертов и концертных программ, представленный для потребителей в одной из форм, указанных в пункте 6 настоящего стандарта.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ 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 ГОСУДАРСТВЕННОЙ 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 государственной 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 государственной 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 ГОСУДАРСТВЕННОЙ 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 Министерством культуры Чеченской Республики.

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 вне стационарного 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 ГОСУДАРСТВЕННОЙ 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 ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

37. 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:

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, предоставляющего государственную 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, видеоспектаклям (театральным постановкам), 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 адресу, указанному 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 (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 действующим законодательством в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

50. 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).

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 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;

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 государственных учреждений Чеченской Республики; 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 государственной 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 Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Чеченской Республики.

58. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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 работы, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Чеченской Республики и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Чеченской Республики государственных услуг.

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

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

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. 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 государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, 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 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

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

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

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

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

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

64. Показателем качества оказания государственной услуги являются:

1) 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 концертов;

2) темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на гастроях, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом высчитывается по формуле:

$(Kг / Коб.) (отч.) \times 100 - (Kг / Коб.) (предш.) \times 100$, где

$Kг$ - количество концертов на гастроях;

$Коб.$ - общее количество концертов;

3) темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на выездах, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом высчитывается по формуле:

$(Kв / Коб.) (отч.) \times 100 - (Kв / Коб.) (предш.) \times 100$, где

$Kг$ - количество концертов на выездах;

$Коб.$ - общее количество концертов;

4) темп роста количества зрителей на концертах, других публичных представлениях (по сравнению с предыдущим годом) высчитывается по формуле: $(KЗ(отч.) / KЗ(предш.)) \times 100 - 100$, где:

$KЗ(отч.)$ - количество зрителей в отчетном году;

$KЗ(предш.)$ - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) 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.

