

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) ПО ОРГАНИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование муниципальной услуги (работы) - Организация мероприятий (далее - муниципальная услуга (работа)).

2. Муниципальную услугу (работу) оказывают учреждения:

муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»;

муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно - досуговый комплекс»;

муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная клубная система».

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

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание муниципальных услуг (работ) в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, 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) 6-37-22, 6-49-07, факс: (34384) 6-30-03, e-mail: mo_kultura@krasnoturinsk-adm.ru

3. Потребителями муниципальной услуги (работы) являются юридические лица и физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

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

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»;

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 (РАБОТ)

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (РАБОТ)

5. Муниципальная услуга (работа) оказывается в целях повышения уровня профессиональной культуры, выявления талантливых детей и молодежи, совершенствования профессиональных навыков художественного творчества, формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание муниципальной услуги (работы) по организации мероприятий.

6.1. Виды мероприятий, организуемых муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»:

народные гуляния.

6.2. Виды мероприятий, организуемых муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно – досуговый комплекс», муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная клубная система» в сфере культуры:

народные гуляния;

праздники;

торжественные мероприятия;

памятные даты.

6.3. Место проведения мероприятий: по месту расположения организации, на территории городского округа Краснотурьинск.

Глава 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (РАБОТ)

7. Предоставление муниципальной услуги (работы) осуществляется на бесплатной основе.

8. Предельные цены на оплату муниципальных услуг (работ) учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

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

мероприятия могут проводиться в стационарном режиме и на открытом воздухе на территории городского округа Краснотурьинск;

проведение мероприятий осуществляется по графику, утвержденному учреждением или Управлением культуры;

в случае проведения внепланового мероприятия дата и время его начала должны быть объявлены учреждением не позднее, чем за 7 дней до проведения;

мероприятия могут проводиться как в здании учреждения, так и в зданиях сторонних организаций;

доступ в здание учреждения или сторонних организаций должен быть

открыт не позже чем за 30 минут до начала мероприятия;

мероприятие должно начинаться не позднее пятнадцати минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

продолжительность мероприятий определяется их содержанием;

перерыв между частями одного мероприятия должен быть не менее 10 минут;

продолжительность мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать двух часов;

продолжительность мероприятия для детей без перерыва не должна превышать 45 минут;

общая продолжительность одного мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 5 часов;

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

объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников;

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

10. Потребителю может быть отказано в получении услуги (работы) в следующих случаях:

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

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

несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

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

11. Результатом оказания услуги (работы) является участие потребителя в мероприятии, посещение мероприятия.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

12. Учреждение, оказывающее услугу (работу), должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

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

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

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

14. 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.

15. 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).

16. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги (работы) мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

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

18. 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 оказания услуги (работы) в полном объеме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для потребителя в течение всего времени предоставления муниципальной услуги (работы) учреждением.

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

19. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов,

технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания услуг (работ).

20. Для качественного предоставления муниципальной услуги (работы) 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.

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 (работ) соответствующих видов.

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

21. Для оказания качественных услуг (работ) учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

22. 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.

23. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

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

25. 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 дней до таких изменений.

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

27. 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 (РАБОТЫ)

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

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 образования, 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.

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

30. 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.

31. 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 (РАБОТЫ)

32. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальной услуги (работы) в обязательном порядке должна содержать сведения:
наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу);

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

33. Информирование потребителей услуги (работы) осуществляется:

через интернет-сайт учреждения;

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

посредством информационной рассылки по электронной почте;

на основании письменного запроса, отправленного по электронной почте;

по телефону;

при личном посещении учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция).

34. 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 (работ), 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.

35. 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);

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

36. Посредством информационной рассылки по электронной почте до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его ресурсах;

об оказываемых учреждением услугах (работах);

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

37. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, его ресурсах;

об оказываемых учреждением услугах (работах);

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

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

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.

38. 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.

39. Информацию о порядке предоставления услуги (работы) можно получить у дежурного консультанта и (или) непосредственно должностного лица, оказывающего услугу (работу) при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 30 минут с момента обращения.

40. 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.

41. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) и

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его ресурсах;
- об услугах и работах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

42. 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 (РАБОТЫ)

43. 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).

44. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу (работу).

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

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

46.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги (работы), а также за принятием ими решений;

46.2. 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 Краснотурьинск; в результате обращений граждан с

жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги (работы).

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества оказания услуг (работ).

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

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

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

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

51. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги (работы), а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг (работ).

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

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

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

54. 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 (работы) и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

55. Мнения потребителей услуги (работы) об уровне качества и доступности муниципальной услуги (работы) определяются:

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

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

56. Мнения потребителей услуги (работы) изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ ОБЪЕМА (КАЧЕСТВА) ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

57. Показателями объема (качества) оказания услуги (работы) являются:

- количество участников мероприятий (человек);
- количество проведенных мероприятий (штука);
- количество проведенных мероприятий (человеко-день);
- количество проведенных мероприятий (час).