

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОКАЗА КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий стандарт определяет качество выполнения государственной работы по организации показа концертов и концертных программ в Государственном автономном учреждении культуры «Государственный фольклорный ансамбль песни и танца «НОХЧО» (далее - государственная работа, Учреждение).

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

Министерство организует и контролирует деятельность Учреждения по выполнению государственной работы, а также предоставляет финансирование Учреждению на выполнение государственной работы 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. Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения 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 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 ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

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

6. Содержание государственной работы по организации показа концертов и концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

- концерт танцевально-хореографического коллектива.

Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение государственной работы включает в себя организацию:

- привлечение и оплату труда персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;

- привлечение художественного, артистического и иного приглашенного персонала;

- организацию и проведение репетиционного процесса;

- изготовление сценических постановочных средств, приобретение инвентаря;

- проведение текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;

- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения государственных работ.

9. Результатом выполнения работы является созданный концерт или концертная программа, готовые к показу в одной из форм, указанных в пункте 6 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения государственной работы:

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 результата выполнения работы 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.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. 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 ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

17. 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.

18. Здание (помещения) 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).

19. 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.

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

21. В Учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения работы:

- 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.

22. Гардероб должен работать в течение всего времени проведения концерта. 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 работников Учреждения и посетителей. В течение времени выполнения Учреждением государственной работы 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 выполнения работ.

24. Для качественного выполнения государственной 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, 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 выполнения государственных работ соответствующих видов.

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

25. Для качественного выполнения государственной работы Учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

26. Здание (помещение) Учреждения, в котором выполняется работа, 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 ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

33. 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 выполняемых государственных 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, необходимые 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 работы.

Глава 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

37. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения государственной работы 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 результата работ осуществляется:

1) через интернет-сайт Учреждения;
2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) Учреждения, на вывеске у входа в здание (помещении) 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) режим 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 выполнения государственной работы 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 выполнением 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 ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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, выполняющего работу.

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

53. Учреждение, выполняющее работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения работ. 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 выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, 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 республиканского 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 выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В Учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

54. В целях улучшения качества государственной работы Учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

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 выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение

лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению 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 выполнения государственными учреждениями Чеченской Республики государственных работ.

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 выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, 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 выполнения государственной 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 РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

62. Мнения потребителей результата государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

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

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

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

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

64. Показателем качества результата выполнения государственной работы 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

$Kв$ - 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 результата выполнения государственной работы, от числа опрошенных высчитывается по формуле: $M(удов.) / M(опрош.) \times 100$, где:

$M(удов.)$ - количество опрошенных, удовлетворенных качеством результата выполнения государственной работы;

М(опрош.) - общее количество опрошенных потребителей результата выполнения государственной работы.