



Приложение № 8

Утвержден приказом директора
ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского»
от 18.01.2019 №20а

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ»

1. Общие положения

Административный регламент (далее – Регламент) предоставления государственной услуги по организации и проведении культурно-массовых мероприятий (далее – государственная услуга) устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, а также основные положения, определяющие качество услуги (работы) и требования к качеству ее предоставления Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Крым «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского» (далее – Библиотека).

Услуга (работа), оказываемая исполнителем, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений: Министерство культуры Республики Крым (далее Министерство). Контактная информация Министерства: 295005, Республика Крым, т. Симферополь, проспект Кирова, 13, телефакс (3652) 544-327. тел. (3652) 544-658.
<http://mkult.rk.gov.ru> , e-mail: minkult@rk.gov.ru.

1.2 Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

1.3. Термины, определения и сокращения

1.3.1. В настоящем регламенте применены термины по ГОСТ Р 50646-94. ГОСТ Р 52113-2003, ГОСТ Р ИСО 9000-2008, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Культурно-досуговое мероприятие - массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

Услуга по организации и проведению культурно-досугового мероприятия - результат

непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

Информационно-просветительское мероприятие - массовое мероприятие, направленное на удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения и сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

Услуга по организации и проведению информационно-просветительского мероприятия - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению информационных и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества. *Библиотечное мероприятие* - вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников, для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении.

1.3.2. В настоящем документе использованы следующие обозначения:

Исполнитель - учреждение, предоставляющее услугу (работу-)

Потребитель - физическое или юридическое лицо, присутствующее/принимающее участие в мероприятии.

Место проведения мероприятия помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения культурно-массового мероприятия.

2. Нормативно-правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги (работы).

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях и о реализации государственной социальной политики»;
- 3) «Основы законодательства о культуре» от 09.10.1992 г. № 3612-1;
- 4) Федеральный закон от 29.12.1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 5) Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 6) Федеральный закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 7) Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 24.11.1995г. № 181 -ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 10) Федеральный закон от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 11) Федеральный закон от 30.12.2009г. № 384 -ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

- 12) Федеральный закон от 30.03.1999г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 13) Федеральный закон от 25.07.2002г. №114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- 14) Федеральный закон от 22.07.2008г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 15) Федеральный закон от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 16) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996г. № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- 17) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011г. № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- 18) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016г. № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
- 19) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 20) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998г. № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- 21) Приказ Министерства культуры РФ от 8.10.2012г. № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- 22) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251 «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии";
- 23) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;
- 24) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30.12.2015г. 199-ЗРК-2015;
- 25) Устав Библиотеки;
- 26) Правила пользования Библиотеки;
- 27) иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

3. Требования к порядку и условиям выполнения государственной услуги (работы)

1. Общие требования к процессу предоставления государственной услуги (работы)

1.1. Описание государственной услуги (работы).

Услуга включает организацию и проведение культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий.

1.2. Услуги по организации и проведению культурно-досуговых мероприятий могут предоставляться в следующих основных формах:

- организация и проведение вечеров (отдыха, чествования, кино-, тематических, выпускных, танцевальных/дискотек и др.), балов, праздников (национальных, государственных, традиционных, профессиональных и др.), игровых программ, шоу программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями (гражданских, национальных, семейных обрядов и др.), фестивалей, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых представлений, театрализованных представлений, благотворительных акций, спектаклей, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий (торжественных приемов и др.). организация работы игровых комнат для детей (со специалистом на время проведения мероприятий для взрослых).

1.3. Услуги по организации и проведению информационно -просветительских мероприятий, в том числе методических, могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных, видео- гостиных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

1.4. Перечень форм предоставления услуг в сфере организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения (в соответствии с уставом исполнителя).

1.5. Потребителями услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий могут быть юридические и физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услугам (ограничения по времени, необходимость наличия сопровождающего лица и т.д.).

2. Порядок предоставления государственной услуги (работы)

Предоставление государственной услуги осуществляется на бесплатной основе и соответствии с Правилами пользования библиотекой. Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с Положением об оказании платных услуг, утверждённым администрацией учреждения. Предельные цены на оплату государственной услуги учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

2.1. Основаниями для отказа в получении услуг могут быть:

- нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и др.);
- обращение потребителя услуги за получением услуги в дату и/или время, несоответствующую дате и/или времени посещения, указанной в билете (абонементе, приглашении и т.д.) (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия услуг в силу форс-мажорных обстоятельств).

2.2. Услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предусматривают:

- подготовку культурно-массового мероприятия;
- проведение культурно-массового мероприятия;
- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям культурно-массового мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);
- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия в помещении (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончании мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка и т.д.).

3. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги (работы)

Учреждение, предоставляющее государственную 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 (выполнения работы), в случаях установленных законодательством.

4. Требования материально – технического обеспечения предоставления государственной услуги (работы)

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

4.2. Здание (помещение) должно быть оборудовано системами охран но- пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

4.3. 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 (ГОСТами, СанПиНами, СНиПами, Нормами).

4.4. 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.

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

4.6. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей: 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 предоставления Государственной услуги учреждением. Санузлы и туалетные комнаты (по возможности отдельные 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.

- 4.7. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления государственных услуг. 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. 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.
- 4.8. Для предоставления качественных государственных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.
- 4.9. При оказании услуги вис помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий.

5. Требования к доступности государственной услуги (работы) для потребителей

- 5.1. 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.
- 5.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.
- 5.3. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.
- 5.4. 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 Республики Крым. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.
- 5.5. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению учреждения санитарный день может быть заменен на санитарные часы.
- 5.6. 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.

6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя государственной услуги (работы)

6.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности библиотеки (количество пользователей, книговыдачи, посещаемости) и государственного задан и я;
- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств;
- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

6.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен 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;
- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;
- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и безопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;
- и 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, заниматься самообразованием.

6.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении государственной услуги:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются Кодексом профессиональной этики;
- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление государственной услуги, предъявляются следующие требования: в основу взаимоотношений с пользователями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

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

7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

(работы)

Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о библиотеке, режиме ее работы и предоставляемых услугах.

- 7.1. Вся информация размещается на государственном языке Российской Федерации.
- 7.2. Сведения о предоставлении государственной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам. Информирование потребителей о библиотеке, предоставляющей государственную услугу.
- 7.3. Библиотека обязана довести до сведения получателей государственной услуги наименование Учредителя, свое полное наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.
- 7.4. Библиотека должна обеспечить потребителей работы доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества предоставленной услуги. Указанная информация размещается на сайте библиотеки и/или стендах (вывесках) в помещениях библиотеки.
- 7.5. Информирование потребителей о государственной услуге
 - 7.6.1. Библиотека обязана своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой государственной услуге и возможностях ее получения. Способы информирования получателей государственной услуги определяются библиотекой самостоятельно.
 - 7.6.2. Оповещение (анонс) потребителей о плановых массовых мероприятиях осуществляется на информационных стендах библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет, сайте библиотеки), в средствах массовой информации, в рекламно-информационных материалах.
- 7.6. Требования к режиму работы библиотеки
 - 7.7.1. Режим работы библиотеки, в том числе в выходные, устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению Учредителя.
 - 7.7.2. Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.
 - 7.7.3. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников библиотеки устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.
- 7.8. Время предоставления государственной услуги
 - 7.8.1. Предоставление государственной услуги потребителям может производиться в любой день недели, кроме выходных дней, обозначенных в графике работы библиотеки. Даты и время проведения мероприятий устанавливается библиотекой самостоятельно и/или при согласовании с Министерством культуры Республики Крым.

8. Требования к нормативному обеспечению

- 8.1. Учреждение должно обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:
 - устав;
 - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

- коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования библиотекой;
- положения об отделах, структурных подразделениях библиотеки;
- положение о методической работе;
- положение об обработке персональных данных;
- инструкция, по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция, по электробезопасности;
- регламент предоставления государственной услуги;
- паспорт государственной услуг;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- инструкция по делопроизводству;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения руководителя учреждения.

3. Осуществление контроля за соблюдением регламента по оказанию государственной услуги (работы)

1. Порядок осуществления контроля за соблюдением предоставления услуги (работы).
 - 1.1. Контроль за соблюдением положений настоящего документа и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).
 - 1.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.
 - 1.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.
 - 1.4. В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставленной услуги.
 - 1.5. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений, и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).
 - 1.6. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.
 - 1.7. Внешний контроль осуществляется Министерством в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

1.8. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- 1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную услугу, положений настоящего документа и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования, к выполнению государственной услуги, а также принятием ими решений;
- 2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

1.9. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документарные проверки.

1.10. 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 документа 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 документа 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.

1.11. 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.

2. Независимая оценка качества предоставления государственной услуги

- 2.1. Независимая оценка качества предоставления услуги осуществляется общественным советом, созданным при Министерстве.
- 2.2. Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя работы о качестве предоставления услуги на своем официальном сайте в сети Интернет.

4. **Учет мнения потребителей государственной услуги (работы)**

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

- 1) по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;
 - 2) по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.
 - 1.1. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.
 2. Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания услуги (работы).
 - 2.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии с регламентом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.
 - 2.1.1. При досудебном обжаловании действия (бездействия) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.
 - 2.1.2. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова, 13, в электронной форме на электронный адрес Министерства: mincult@rk.gov.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у Министра.
 - 2.1.3. Жалобу в Министерство можно подать лично (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.
 - 2.1.4. В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано: наименование учреждения, оказывающего государственную услугу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
 - фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
 - излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего документа, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;
 - доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения.
- Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии; - в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.
1. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи.
 - 1.1. Записаться на личный прием к Министру культуры Республики Крым можно по

телефонам: (3652) 544-485.

- 1.2. Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства <http://mkult.rk.gov.ru>
2. Министр культуры Республики Крым (далее по тексту Министр):
 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;
 - по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.
3. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.
- 3.1. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.
4. Ответ на жалобу не дается в случаях:
 - если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;
 - если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению; - если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

5. Показатели объема и качества предоставления государственной услуги (работы)

Показатель, характеризующий содержание государственной услуги Организация и проведение культурно-массовых мероприятий.

Показатели объема и качества предоставляемой услуги.

1. Количество проведенных мероприятий.
2. Динамика количества проведенных мероприятий по сравнению с предыдущим годом.
Формула расчета значения показателя: $\text{ДКПМ} - \text{М (отч.)} / \text{М (пред.)}$, где ДКПМ - динамика количества проведенных мероприятий,
М (отч.) - количество проведенных мероприятий в отчетном году; М (пред.) количество проведенных мероприятий в предшествующем отчетному году.
3. Динамика количества участников мероприятий. Формула расчета значения показателя: $\text{ДКУМ} - \text{М (отч.)} / \text{М (пред.)}$, где ДКУМ - динамика количества участников мероприятий,
М (отч.) - количество участников в отчетном году; М (пред.) - количество участников в предшествующем отчетному году.
4. Учет проведенных мероприятий ведется в дневниках работы. На каждое мероприятие оформляется паспорт (Приложение 1).

Паспорт массового мероприятия

Дата проведения « _ » _____ 201__ г.

Название мероприятия _____

Форма проведения мероприятия _____

Тема мероприятия _____

Место проведения мероприятия _____

Количество присутствующих, в том числе по основным читательским группам: всего _____

Дети до 14 включительно _____

Молодежь в возрасте от 15 до 24 лет _____

Прочие _____

Организация документной выставки при проведении мероприятия (название) _____

количество представленных документов _____

количество выданных документов _____

Использование технических средств при организации и проведении мероприятия _____

Содержание и составные части мероприятия (кратко) _____

Ф.И.О. сотрудника, ответственного за проведение мероприятия _____

Результат _____

_____ подпись _____