УТВЕРЖДЕН

приказом Управления культуры

Администрации города Нижний Тагил

от 21.02.2017 № 25

Стандарт качества выполнения муниципальной работы

«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

**Раздел 1. Общие положения**

1. Наименование муниципальной работы – «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее - муниципальная работа).

2. Муниципальную работу выполняют следующие учреждения:

1) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Досуговый центр «Урал»

(далее - учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Управление культуры Администрации города Нижний Тагил (далее - Управление).

Управление организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению муниципальных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение муниципальных работ в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления: адрес: 622001, г. Нижний Тагил, ул. Горошникова, д.56; телефон: (3435)41-12-31, факс: (3435)41-12-31

3. Муниципальная работа выполняется в интересах общества

4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы:

- [Основы](consultantplus://offline/ref=2E29060CD8573C6B69C766D057B2D47810BF66CA42E70C2860785ADC77b1fFI) законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года 3612-1;

- [Закон](consultantplus://offline/ref=2E29060CD8573C6B69C766D057B2D47813B767C446E00C2860785ADC77b1fFI) Российской Федерации от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=2E29060CD8573C6B69C766D057B2D47813B766CE4AE20C2860785ADC77b1fFI) от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=2E29060CD8573C6B69C766D057B2D47813B76EC545ED0C2860785ADC77b1fFI) от 24 июля 1998 года №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=2E29060CD8573C6B69C766D057B2D47813B766CC45E30C2860785ADC77b1fFI) от 30 марта 1999 года №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=2E29060CD8573C6B69C766D057B2D47813B767CC40E30C2860785ADC77b1fFI) от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=2E29060CD8573C6B69C766D057B2D47813B767C540E50C2860785ADC77b1fFI) от 22 июля 2008 года №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=2E29060CD8573C6B69C766D057B2D47810B36FCA43EC0C2860785ADC77b1fFI) от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

- [Указ](consultantplus://offline/ref=2E29060CD8573C6B69C766D057B2D47815B666C943EE5122682156DEb7f0I) Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года №431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=2E29060CD8573C6B69C766D057B2D47810B561CF45EE5122682156DEb7f0I) Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=2E29060CD8573C6B69C766D057B2D47810BE61C844E40C2860785ADC77b1fFI) Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);

- [Приказ](consultantplus://offline/ref=2E29060CD8573C6B69C766D057B2D47810B663CB42ED0C2860785ADC77b1fFI) Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 №251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии».

**Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы**

**Глава 1. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы**

5. Муниципальная работа выполняется в целях сохранения и распространения самодеятельного (любительского) творчества, повышения творческого уровня самодеятельных коллективов народного творчества и любительских объединений.

6. В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

- организация работы любительских творческих коллективов самодеятельного народного творчества: студий, кружков, клубов по интересам и любительских объединений по различным жанрам и направлениям;

- организация работы клубных формирований по различным жанрам и направлениям.

В процессе выполнения муниципальной работы учреждение организует работу клубного формирования и формирования самодеятельного народного творчества по следующим направлениям:

1) набор участников в клубное формирование;

2) подбор учебных и методических материалов для занятий;

3) проведение плановых занятий для участников в формах и видах, характерных для этого клубного формирования;

4) планирование, учет, отчетность о деятельности клубного формирования;

5) повышение квалификации и профессионального мастерства специалистов учреждения;

6) творческие отчеты о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, творческие лаборатории, мастер-классы и иные);

7) участие в мероприятиях учреждения;

8) участие в фестивалях, смотрах, конкурсах различного уровня;

9) поиск помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива.

В ходе выполнения муниципальной работы учреждение осуществляет следующие мероприятия:

1) поиск и предоставление помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива с необходимой технической аппаратурой;

2) оказание организационной, методической помощи в работе клубного формирования.

7. Работа для проведения репетиций и выступлений осуществляться как в стационарном режиме на базе учреждения, так и вне стационара.

8. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

**Глава 2. Порядок выполнения муниципальной работы**

9. Выполнение муниципальной работы осуществляется согласно Плану работы учреждения.

10. Для участия в мероприятиях в рамках выполнения муниципальной работы потребителю (представителю коллектива) необходимо обратиться в учреждение, выполняющее данную муниципальную работу, согласно расписанию данного учреждения.

11. Учреждение отказывает потребителю в участии в мероприятиях в рамках выполняемой муниципальной работы в следующих случаях:

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

2) обращение за получением муниципальной работы в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) если посетитель не проходит по возрастному ограничению (цензу).

12. Мероприятия в рамках выполнения муниципальной работы начинаются не ранее 08.00 и заканчиваются не позднее 23.00 часов. Мероприятия для детей и детских коллективов должны проводиться в дневное время.

13. Для обеспечения безопасности посетителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных мероприятий может быть увеличен администрациями учреждений. В этом случае сотрудники учреждений, отвечающие за допуск на посещение мероприятий, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждений не допускаются.

14. Объявленные в программе мероприятия по работе с коллективами должны быть проведены независимо от количества присутствующих посетителей.

15. Продолжительность мероприятий в рамках выполнения муниципальной работы (например, репетиций) с коллективами устанавливается сотрудниками учреждений.

16. Замена мероприятий по работе с коллективами в графике планируемого плана работы учреждений или отмена данных мероприятий допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

17. Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам выполнения муниципальной работы с коллективами на территории Свердловской области осуществляется посредством:

- консультирования заявителя специалистами учреждений по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;

- организации и проведения специальных информационных мероприятий (в том числе круглых столов, семинаров, выступлений в средствах массовой информации).

18. Результатом выполнения муниципальной работы является повышение творческого уровня самодеятельных коллективов за счет работы с данными коллективами; рост количества клубных формирований или их стабильное количество в отчетном году по сравнению с предыдущим годом.

**Глава 3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы**

19. Учреждения, выполняющие муниципальную работу, должны 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 выполнения муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

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

20. Здания (помещения) учреждений должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданиям очищаются от снега и льда.

21. Здания (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации.

Здания (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждений. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри зданий.

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

22. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещений должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждений.

23. Здания (помещения) должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов и оснащены соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

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

В составе помещений учреждений выделяются:

зрительные залы;

репетиционные залы для коллективов;

помещения для работы клубных формирований;

фойе;

служебные помещения;

гардероб для верхней одежды посетителей;

санузел для посетителей, снабженный необходимыми гигиеническими средствами.

25. Учреждения должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполняемой муниципальной работы.

Для качественного выполнения муниципальной работы учреждения должны быть оснащены: светотехническим и звукотехническим оборудованием, музыкальным оборудованием, сценически постановочным 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 выполняемых государственных работ соответствующих видов.

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

Для качественного выполнения муниципальной работы учреждениям требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

**Глава 5. Требования доступности результата выполнения муниципальной работы для потребителей**

26. Режим работы учреждений, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменения установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливаются учреждениями самостоятельно.

Учреждения должны проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

Режим работы учреждений не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Один раз в месяц в учреждениях проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

График работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждениями самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждениями 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 работы**

27. Учреждения должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждений устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемой муниципальной работы.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждений 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 учреждений должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

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

В учреждениях создаются условия для повышения квалификации работников учреждений. 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.

Учреждения обеспечивают работникам комфортные условия труда и предоставляют необходимые материалы и оборудование для выполнения ими муниципальной работы.

**Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы**

28. Учреждения обязаны своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых муниципальных работах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальной работы в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование учреждения, выполняющего муниципальную работу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

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

30. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждений или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

31. Информирование потребителей муниципальной работы осуществляется:

1) через сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

2) посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждений, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждений;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «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 учреждений.

32. На официальных сайтах учреждений сети «Интернет» размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданиям, где размещаются учреждения;

3) режим работы учреждений (изменения в режиме работы учреждений);

4) фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;

5) структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);

7) стандарт качества выполнения муниципальной работы;

8) перечень выполняемых учреждениями государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

9) о проводимых мероприятиях;

10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, а также должностных лиц учреждений.

33. На информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждений размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждений;

3) фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;

4) структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);

6) стандарт качества выполнения муниципальной работы;

7) перечень выполняемой учреждениями муниципальной работы, в том числе платной (с указанием стоимости работы);

8) о проводимых мероприятиях;

9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, а также должностных лиц учреждений.

34. На вывеске у входа в учреждения должна размещаться следующая информация:

1) наименование учреждений;

2) режим работы учреждений;

3) информация об изменениях в режиме работы.

35. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет») размещается информация о:

1) о проводимых мероприятиях;

2) иное.

36. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждениях, их фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждений;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждений;

5) о проводимых мероприятиях.

37. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждениях, их фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждений;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждений;

5) 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 учреждений в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

38. Информирование о порядке выполнения муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждений двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, выполняющими муниципальную работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждений, фамилии, имени, отчестве и должности работников, принявших телефонный звонок.

39. Информацию о порядке выполнения муниципальной работы можно получить у дежурного консультанта при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждений, 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 учреждений должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением муниципальной 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.

40. Выполнение муниципальной работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным законодательством Российской Федерации в отношении указанных категорий граждан.

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

41. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к качеству выполнения муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

42. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную работу.

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

44. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем результата выполнения муниципальной работы, 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 муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов муниципальной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены дополнительные виды контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы.

45. В целях улучшения качества выполнения муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результата выполнения муниципальной работы для изучения удовлетворенности качеством муниципальной работ.

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

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

48. Внешний контроль осуществляется Управлением в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Управление осуществляет функции и полномочия учредителя.

49. Управление осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за 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 выполнения муниципальными учреждениями муниципальной работы.

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

51. В зависимости от основания проведения контроля Управление проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение показателей качества выполнения муниципальной работы.

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

52. 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 муниципальной 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 результата выполнения муниципальной работы**

53. Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

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

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

Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной работы.

**Раздел 5. Показатели качества выполнения муниципальной работы**

54. Показателем качества выполнения муниципальной работы является:

- Стабильное количество формирований в отчетном году по сравнению с предыдущим годом (процент), который высчитывается по формуле:

КФ (отч.) / КФ (предш.) x 100 - 100, где:

КФ (отч.) - количество клубных формирований в отчетном году;

КФ (предш.) - количество клубных формирований в предшествующем отчетному году.