

## **СБОРНИК НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

### **Оглавление**

ЗАКОН ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ от 03 ноября 2010 года № 2397-ОЗ О РАЗГРАНИЧЕНИИ ПОЛНОМОЧИЙ МЕЖДУ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ОБЛАСТИ В СФЕРЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ .....	2
ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ от 30 июня 2008 г. №1218 О ФОРМИРОВАНИИ И ВЕДЕНИИ ПЕРЕЧНЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (РАБОТ), ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ФИЗИЧЕСКИМ И (ИЛИ) ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ В ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ.....	4
ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ от 30 июня 2008 г. № 1220 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ .....	8
ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ от 30 июня 2008 г. № 1235 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ УТВЕРЖДЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ.....	29
ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ от 30 июня 2009 г. № 1019 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНДИКАТОРОВ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ от 5 марта 2010 г. N 241 О СОЗДАНИИ РЕЕСТРА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (ФУНКЦИЙ) ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ И ПОРТАЛА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ФУНКЦИЙ) ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ.....	42
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ И СРЕДСТВ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ ПОРТАЛА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ.....	51
ПРИКАЗ ДЕПАРТАМЕНТА КУЛЬТУРЫ И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ от 18 июня 2010 г. N 131 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ КУЛЬТУРЫ И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ .....	53

# **ЗАКОН ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**от 03 ноября 2010 года № 2397-ОЗ**

## **О РАЗГРАНИЧЕНИИ ПОЛНОМОЧИЙ МЕЖДУ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ОБЛАСТИ В СФЕРЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Настоящий закон области разграничивает полномочия между органами государственной власти области в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренные Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон).

### **Статья 1**

К полномочиям Законодательного Собрания области в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг относятся принятие законов области и осуществление контроля за их исполнением.

### **Статья 2**

К полномочиям органов исполнительной государственной власти области в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг относятся:

1) принятие нормативного правового акта области, утверждающего перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной государственной власти области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг;

2) определение органа исполнительной государственной власти области, уполномоченного на проведение экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти области (далее - административные регламенты предоставления государственных услуг);

3) принятие нормативного правового акта области, устанавливающего случаи и порядок проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг;

4) принятие нормативного правового акта области, устанавливающего размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, а также способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами;

5) принятие нормативного правового акта области, регулирующего предоставление государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональные центры);

6) принятие нормативного правового акта области, предусматривающего случаи, при которых предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах может осуществляться исключительно в электронной форме;

7) принятие нормативного правового акта области, предусматривающего случаи, при которых универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных услуг, а также иных услуг;

8) принятие нормативных правовых актов области, в соответствии с которыми обеспечивается получение государственных услуг и услуг иных организаций с использованием региональных электронных приложений;

9) определение органов исполнительной государственной власти области, уполномоченных на организацию деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт;

10) публикация в общероссийском печатном или печатном издании области, выходящем не реже одного раза в неделю, и размещение в сети Интернет на официальном сайте области извещения о выпуске универсальных электронных карт гражданам, не подавшим до 1 января 2014 года заявлений о выдаче им указанной карты и не обратившимся с заявлениями об отказе от получения универсальной электронной карты;

11) принятие нормативного правового акта области, устанавливающего срок, в течение которого граждане, указанные в статье 26 Федерального закона, вправе обратиться с заявлением в орган (организацию), определенные в соответствии со статьей 24 Федерального закона, об отказе от получения универсальной электронной карты;

12) принятие нормативного правового акта области, определяющего порядок и устанавливающего срок, в течение которого граждане, указанные в статье 26 Федерального закона, направляют в орган (организацию), определенные в соответствии со статьей 24 Федерального закона, информацию о выборе банка, обеспечивающего предоставление услуг в рамках электронного банковского приложения;

13) принятие нормативных правовых актов области, определяющих порядки доставки универсальных электронных карт гражданам, указанным в статьях 25 и 26 Федерального закона;

14) определение порядка выдачи дубликата универсальной электронной карты и размера платы за выдачу такого дубликата, а также определение иных организаций, в которые граждане вправе обратиться в случаях, установленных статьей 27 Федерального закона;

15) принятие нормативного правового акта области, определяющего государственные информационные системы и муниципальные информационные системы области, обеспечивающие информационно-технологическое взаимодействие в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием универсальной электронной карты.

### Статья 3

Настоящий закон области вступает в силу со дня его официального опубликования.

**ПОСТАНОВЛЕНИ ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**от 30 июня 2008 г. №1218**

**О ФОРМИРОВАНИИ И ВЕДЕНИИ ПЕРЕЧНЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (РАБОТ), ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ФИЗИЧЕСКИМ  
И (ИЛИ) ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ В ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

(в ред. постановлений Правительства Вологодской области  
от 09.02.2009 N 195, от 08.06.2009 N 889, от 29.06.2009 N 968, от 30.06.2009 N 1011,  
от 30.06.2009 N 1021, от 30.06.2009 N 1022, от 27.07.2009 N 1138, от 23.09.2009 N 1438,  
от 09.10.2009 N 1528, от 07.12.2009 N 1870, от 16.12.2009 N 1969, от 18.01.2010 N 12,  
от 01.02.2010 N 79, от 12.04.2010 N 378, от 26.04.2010 N 469, от 30.08.2010 N 993)

В целях учета и анализа видов и количества государственных услуг (работ), их эффективности, обеспечения бюджетного планирования, формирования государственных заданий по оказанию государственных услуг (работ) Вологодской области и мониторинга их выполнения, обеспечения реализации прав и законных интересов физических и юридических лиц, а также обеспечения доступности и прозрачности сведений об услугах, предоставляемых органами исполнительной государственной власти области, Правительство области постановляет:

(в ред. постановления Правительства Вологодской области от 30.06.2009 N 1021)

1. Утвердить Перечень государственных услуг (работ), предоставляемых физическим и (или) юридическим лицам в Вологодской области (приложение 1).

(в ред. постановления Правительства Вологодской области от 30.06.2009 N 1021)

2. Утвердить Положение о Перечне государственных услуг (работ), предоставляемых физическим и (или) юридическим лицам в Вологодской области (приложение 2).

По поручению Губернатора области  
вице-губернатор области  
Н.В.КОСТЫГОВ

**ПЕРЕЧЕНЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (РАБОТ), ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ФИЗИЧЕСКИМ И (ИЛИ) ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ В  
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Код государственной услуги	Код государственной услуги в реестре расходных обязательств	Наименование государственной услуги	Содержание государственной услуги	Показатели, характеризующие объем государственной услуги	Нормативно-правовое регулирование предоставления государственной услуги	Органы исполнительной государственной власти области, осуществляющие отраслевое управление, организации, предоставляющие государственную услугу	Потребители государственной услуги
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ (РАБОТЫ), ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ</b>							
07.001.XXX		библиотечное обслуживание населения	формирование и сохранение библиотечного фонда, организация доступа к библиотечному фонду, оказание методической помощи	количество читателей, количество единиц хранения библиотечных фондов, количество методических материалов	ст. 26.3 п. 2 пп. 16 Федерального закона от 06.10.1999 N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации», ст. 15 ч. 2 Федерального закона от 29.12.1994 N 78-ФЗ «О библиотечном деле» закон области от 07.03.1997 N 135-ОЗ "О библиотечном деле в Вологодской области»	департамент культуры области, государственные библиотеки области	население области и иные лица, находящиеся на территории области

007.002.XXX		предоставление доступа граждан к музейным предметам и музейным коллекциям государственных музеев области	формирование, изучение и сохранение музейного фонда, осуществление просветительской и образовательной деятельности	количество посетителей, количество выставок, количество единиц хранения музейных ценностей, количество методических материалов	ст. 26.3 п. 2 пп. 17 Федерального закона от 06.10.1999 N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации», Федеральный закон от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации", постановление Правительства области от 04.03.2002 N 84 "Об утверждении Положения о департаменте культуры Вологодской области»	департамент культуры области, государственные музеи области	население области и иные лица, находящиеся на территории области
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ (РАБОТЫ) В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ							
006.006.XXX		образовательные услуги по реализации образовательных программ начального профессионального образования (за исключением образования, получаемого в федеральных образовательных учреждениях, перечень которых утверждается Правительством	реализация основных и дополнительных программ начального профессионального образования (по очной форме обучения)	среднегодовое количество обучающихся	подпункт 14 пункта 2 статьи 26.3 Федерального закона от 06.10.1999 N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации», подпункт 6.4 пункта 1 статьи 29 Закона Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании", закон области от 29.11.2005 N 1373-ОЗ "О разграничении	Департамент образования области, департамент здравоохранения области, Департамент культуры и охраны объектов культурного наследия области, государственные областные учреждения начального профессионального, среднего	лица, имеющие основное общее и (или) (полное) общее образование

		Российской Федерации			полномочий в сфере образования между органами государственной власти области", закон области от 16.01.2007 N 1553-ОЗ "О начальном и среднем профессиональном образовании в Вологодской области", постановление Правительства области от 20.10.2009 N 1586 "О Департаменте образования Вологодской области»	профессионального образования	
006.008.XXX		образовательные услуги по реализации образовательных программ дополнительного профессионального образования (за исключением образования, получаемого в федеральных образовательных учреждениях, перечень которых утверждается Правительством Российской Федерации	реализация основных и дополнительных программ дополнительного профессионального образования (по очной, очно-заочной (вечерней) форме обучения)	среднегодовое количество обучающихся	подпункт 14 пункта 2 статьи 26.3 Федерального закона от 06.10.1999 N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации», подпункт 6.4 пункта 1 статьи 29 Закона Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании", закон области от 29.11.2005 N 1373-ОЗ "О разграничении полномочий в сфере образования между органами государственной власти области", постановление Правительства области от 20.10.2009 N 1586 "О Департаменте образования Вологодской области»	Департамент образования области, департамент здравоохранения области, Департамент культуры и охраны объектов культурного наследия области, государственные областные учреждения начального профессионального, среднего профессионального, дополнительного профессионального образования	лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее профессиональное образование

# **ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА**

## **ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**от 30 июня 2008 г. № 1220**

### **ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ**

### **ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

(в ред. постановлений Правительства Вологодской области  
от 17.02.2009 N 242, от 17.02.2009 N 271, от 10.03.2009 N 452, от 30.06.2009 N 1012,  
от 30.06.2009 N 1015, от 30.06.2009 N 1023, от 23.09.2009 N 1438, от 19.03.2010 N 288,  
от 12.04.2010 N 378)

В соответствии с областной целевой программой "Реформирование региональных финансов Вологодской области", утвержденной постановлением Законодательного Собрания области от 7 декабря 2007 года N 1091-ОЗ, а также в соответствии с Законом области от 27 июня 2008 года N 1807-ОЗ "Об утверждении требований к качеству предоставления государственных услуг в Вологодской области" Правительство области постановляет:

**1. Утвердить прилагаемые:**

Требования к качеству (объему) предоставления государственных услуг в области здравоохранения (приложение 1);

Требования к качеству (объему) предоставления государственных услуг в области образования (приложение 2);

Требования к качеству (объему) предоставления государственных услуг в области социальной политики (приложение 3);

Требования к качеству (объему) предоставления государственных услуг в области культуры (приложение 4);

Требования к качеству предоставления государственных услуг в области лесных отношений (приложение 5);

Требования к качеству предоставления государственных услуг в области туризма (приложение 6);

Требования к качеству (объему) предоставления государственных услуг (работ) в области жилищно-коммунальной сферы (приложение 7);

Требования к качеству (объему) предоставления государственных услуг в области ветеринарии (приложение 8).

Требования к качеству (объему) предоставления государственных услуг (работ) в сфере государственного регулирования инвестиционной деятельности в форме осуществления информационной поддержки деятельности по развитию инвестиционного потенциала области и по привлечению отечественных и иностранных инвестиций в экономику области (приложение 9).

**2. Органам исполнительной государственной власти области обеспечить контроль за соблюдением критериев, установленных в требованиях к качеству (объему) предоставления государственных услуг.**

**3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.**

По поручению Губернатора области  
вице-губернатор области  
**Н.В.КОСТЫГОВ**



## ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ (ОБЪЕМУ) ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ (ДАЛЕЕ - ТРЕБОВАНИЯ)

### 1. Область применения

Настоящие Требования распространяются на государственные услуги в области образования, предоставляемые учреждениями образования (далее - учреждения), и устанавливают основные положения, определяющие качество государственных услуг в области образования.

### 2. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления государственных услуг

Правовое регулирование государственных услуг в области образования осуществляется нормативными правовыми актами:

Федеральный закон Российской Федерации от 10 июля 1992 года N 3266-1 "Об образовании";

Федеральный закон Российской Федерации от 4 декабря 2007 года N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";

Федеральный закон Российской Федерации от 24 июля 1999 года N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и нарушений несовершеннолетних";

Федеральный закон Российской Федерации от 24 июля 1998 года N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

иные нормативные правовые акты.

### 3. Качество услуг в области образования

#### 3.1. Основные факторы, определяющие качество государственных услуг в области образования

Основными факторами, определяющими качество государственных услуг в области образования, являются:

наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

условия размещения учреждения;

укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

наличие систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

3.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует предоставляющее государственные услуги учреждение

В состав документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, должны входить:

устав (положение) учреждения;

соответствующие лицензии;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, используемые при предоставлении государственных услуг;

государственные стандарты в области образования (в случае их утверждения), образовательные программы, учебные планы.

Устав (положение) об учреждении должен соответствовать требованиям статьи 13 Закона Российской Федерации от 10 июля 1992 года N 3266-1 "Об образовании".

Лицензия на осуществление соответствующих видов деятельности должна быть оформлена в установленном порядке и должна являться действительной на момент предоставления государственных услуг.

Регламентация процесса предоставления услуг, методы (способы) их предоставления и контроля, а также меры совершенствования работы учреждения регулируются локальными актами.

В учреждении следует осуществлять постоянный анализ локальных актов на предмет соответствия нормам действующего законодательства, своевременно вносить в них необходимые изменения.

### 3.1.2. Условия размещения учреждения

Предоставляющие государственные услуги учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью, средствами противопожарной сигнализации.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда.

### 3.1.3. Техническое оснащение учреждения

Каждое предоставляющее государственные услуги учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

При проведении образовательного процесса должно использоваться только исправное оборудование.

### 3.1.4. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

Предоставляющие государственные услуги учреждения должны располагать необходимым количеством специалистов. При этом каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации и (или) стажировками в образовательных учреждениях дополнительного профессионального образования, в высших учебных заведениях, организациях в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для специалистов разрабатываются должностные инструкции, с которыми они должны быть ознакомлены под подпись.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все привлекаемые к оказанию государственных услуг специалисты должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, а также чувством ответственности. При оказании государственных услуг они должны проявлять вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

### 3.1.5. Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления государственных услуг

При приеме гражданина в образовательное учреждение последнее обязано ознакомить его и (или) его родителей (законных представителей) с уставом образовательного учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации образовательного учреждения, основными образовательными программами, реализуемыми этим образовательным учреждением, и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информация о предоставляемых учреждением государственных услугах должна соответствовать требованиям Федерального закона "О защите прав потребителей" и содержать:

- перечень государственных услуг, предоставляемых учреждением;

- характеристику государственных услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление;

- наименование государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать государственные услуги (в случае наличия таковых);

- сведения о взаимосвязи между качеством государственной услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой государственной услуги);

- сведения о возможности влияния потребителей государственных услуг на их качество;

- сведения об адекватных и легкодоступных средствах для эффективного общения работников учреждения с потребителями государственных услуг;

сведения о возможности получения оценки качества государственной услуги со стороны потребителя государственной услуги;

сведения об установлении взаимосвязи между предложенной государственной услугой и реальными потребностями потребителя государственной услуги;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления государственных услуг;

гарантийные обязательства учреждения - исполнителя государственных услуг.

Потребитель государственной услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых государственных услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

#### 3.1.6. Наличие систем (служб) контроля за деятельностью учреждения

Надзор и контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации в области образования, исполнением федеральных государственных образовательных стандартов и федеральных государственных требований образовательными учреждениями осуществляет орган исполнительной государственной власти области в сфере образования (за исключением образовательных учреждений федерального подчинения).

Предоставляющие государственные услуги учреждения должны иметь собственную систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию государственных услуг, за соответствием предоставляемых государственных услуг федеральным государственным образовательным стандартам и требованиям (при наличии таковых), другим нормативным документам в области образования. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями государственных услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.1.7. Работа учреждений в области качества государственных услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей государственных услуг, непрерывное повышение качества государственных услуг.

3.1.8. Руководитель учреждения определяет задачи, основные направления и цели учреждения в области качества. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой информации до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

3.1.9. При оценке качества государственной услуги используют следующие критерии:

полнота предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;

результативность (эффективность) предоставления государственной услуги, оцениваемая косвенным методом (в том числе путем проведения опросов).

3.1.10. Для оценки качества предоставления конкретных государственных услуг Правительством области и/или приказами руководителей соответствующих департаментов утверждаются индикаторы качества соответствующих государственных услуг, а также их нормативные значения: гарантированное, то есть обязательное к достижению при предоставлении государственных услуг в текущий период, и целевое, то есть обязательное к достижению при предоставлении государственных услуг по истечении определенного времени. Индикаторы качества предусматривают показатели контроля за обеспечением:

доступности предоставления государственной услуги (в том числе удельные показатели доступных государственных услуг на одного потенциального потребителя, показатели обеспеченности услугой потенциальных потребителей; показатели охвата услугой потенциальных потребителей; показатели обеспечения режима работы исполнителя государственной услуги и др.);

наличия у исполнителя государственной услуги конкретных предметов технического оснащения (по основному перечню в соответствии с табелем оснащения);

учреждения - исполнителя государственных услуг квалифицированными кадрами;

результативности и эффективности предоставления государственных услуг, удовлетворенности в них потребителей государственных услуг.

3.2. Образовательные услуги по реализации образовательных программ начального профессионального образования

3.2.1. Услуги по предоставлению начального профессионального образования должны обеспечивать подготовку квалифицированных работников (рабочих, служащих) и специалистов соответствующего уровня согласно перечням профессий и специальностей, утверждаемым в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, на базе основного общего и среднего (полного) общего образования.

3.2.2. Обучение дополнительным специальностям наряду с основной в учреждениях начального профессионального образования должно проводиться по желанию учащихся. Формы и методы обучения по дополнительным специальностям должны быть установлены с учетом потребностей и возможностей личности. Учебная нагрузка, режим занятий учащихся определяются уставом образовательного учреждения на основе рекомендаций, согласованных с органами здравоохранения.

3.2.3. Правила приема в государственные образовательные учреждения начального профессионального образования должны обеспечивать прием всех граждан, которые проживают на определенной территории и имеют право на получение образования соответствующего уровня.

3.2.4. Для финансирования расходов на предоставление начального профессионального образования могут привлекаться средства внебюджетных источников (наличие оплачиваемых работодателями контрактов на подготовку специалистов).

3.2.5. Предоставление начального профессионального образования должно осуществляться в соответствии с образовательной программой, разрабатываемой, принимаемой и реализуемой конкретным учреждением начального профессионального образования на основе государственных образовательных стандартов, примерных образовательных программ.

3.2.6. Качество и уровень предоставления начального профессионального образования должны обеспечивать выпускникам соответствующий уровень квалификации.

3.2.7. Расписание занятий в учреждениях начального профессионального образования должно предусматривать перерыв достаточной продолжительности для питания учащихся. В учреждениях начального профессионального образования должно быть предусмотрено помещение для питания учащихся.

3.2.8. Медицинское обслуживание учащихся в учреждениях начального профессионального образования должны осуществлять учреждения здравоохранения. Образовательное учреждение обязано предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников.

3.2.9. Выпускникам должен выдаваться документ об окончании учебного заведения и присваиваться соответствующий квалификационный разряд. Уровень знаний и умений выпускника должен соответствовать присвоенному ему квалификационному разряду.

3.3. Образовательные услуги по реализации образовательных программ среднего профессионального образования

3.3.1. Услуги по предоставлению среднего профессионального образования должны обеспечивать подготовку квалифицированных специалистов соответствующего уровня согласно перечням специальностей, утверждаемым в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, на базе основного общего, среднего (полного) общего образования, начального профессионального образования.

3.3.2. Обучение дополнительным специальностям и специализациям наряду с основной в учреждениях среднего профессионального образования должно проводиться по желанию обучающихся. Формы и методы обучения по дополнительным специальностям и специализациям должны быть установлены с учетом потребностей и возможностей личности. Учебная нагрузка, режим занятий обучающихся определяются федеральным государственным образовательным стандартом и уставом образовательного учреждения на основе рекомендаций, согласованных с органами здравоохранения.

3.3.3. Правила приема в государственные образовательные учреждения среднего профессионального образования должны обеспечивать прием граждан на конкурсной основе.

3.3.4. Предоставление среднего профессионального образования должно осуществляться в соответствии с образовательной программой, разрабатываемой, принимаемой и реализуемой конкретным учреждением среднего профессионального образования на основе федеральных государственных образовательных стандартов и примерных образовательных программ.

3.3.5. Качество и уровень предоставления среднего профессионального образования должны обеспечивать выпускникам соответствующий уровень квалификации.

3.3.6. Расписание занятий в учреждениях среднего профессионального образования должно предусматривать перерыв достаточной продолжительности для питания обучающихся. В учреждениях среднего профессионального образования должно быть предусмотрено помещение для питания обучающихся.

3.3.7. Медицинское обслуживание обучающихся в учреждениях среднего профессионального образования должны осуществлять учреждения здравоохранения. Образовательное учреждение обязано предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников.

3.3.8. Выпускникам должен выдаваться документ об окончании учебного заведения и присваиваться соответствующая квалификация. Уровень знаний и умений выпускника должен соответствовать присвоенной квалификации.

3.4. Образовательные услуги по реализации образовательных программ дополнительного профессионального образования:

- по повышению квалификации;

- по профессиональной переподготовке кадров.

3.4.1. Действующая система профессиональной переподготовки и повышения квалификации руководителей и специалистов должна обеспечивать удовлетворение потребностей в дополнительном профессиональном образовании с учетом специфики их производственной деятельности.

3.4.2. Дополнительное профессиональное образование должно способствовать более успешному осуществлению кадровой политики, максимальной реализации личностных возможностей работников и специалистов учреждений. С этой целью должно проводиться систематическое изучение потребности в дополнительном профессиональном образовании работников и специалистов, в направлении их на обучение по программам переподготовки и повышения квалификации.

3.4.3. Отбор для внедрения разработанных образовательными учреждениями дополнительного образования учебных программ должен осуществляться с учетом их соответствия характеру трудовой деятельности предполагаемых слушателей, а также требованиям федеральных государственных образовательных стандартов дополнительного профессионального образования.

Образовательные программы должны быть сориентированы:

- на исходный уровень образования и подготовки слушателей;

- на квалификационные требования;

- на цели обучения.

Образовательные программы должны предусматривать:

- входное профориентационное тестирование;

- блок общепрофессиональных дисциплин;

- блок специальных дисциплин, блок вспомогательных дисциплин, практику или стажировку.

Дополнительные профессиональные образовательные программы должны разрабатываться и реализовываться образовательным учреждением дополнительного образования самостоятельно с учетом потребностей заказчика.

3.4.4. В образовательном учреждении дополнительного образования должны реализовываться различные по срокам, уровню и направленности дополнительные профессиональные образовательные программы.

3.4.5. В образовательном учреждении дополнительного образования должны быть разработаны учебные планы, в том числе учебные планы индивидуального обучения специалистов. Порядок разработки и утверждения учебных планов должен определяться уставом этого учреждения. Учебный процесс должен включать в себя теоретические и практические занятия.

3.4.6. Для успешного самообразования слушателей преподавателями учебного заведения должны проводиться лекции, консультации, практические занятия, готовиться учебные и информационные материалы.

3.4.7. Для всех видов аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 40 - 50 минут.

3.4.8. Слушателям должны быть предоставлены имеющаяся на факультетах, кафедрах и в других структурных подразделениях образовательного учреждения нормативная, инструктивная, учебная и методическая документация по вопросам их профессиональной деятельности, а также библиотеки, информационные фонды и услуги других подразделений в порядке, определяемом уставом учреждения.

3.4.9. Оценка уровня знаний слушателей образовательного учреждения дополнительного образования должна быть проведена по результатам текущего контроля знаний и итоговой аттестации. Проведение итоговой аттестации слушателей должно быть осуществлено специально создаваемыми комиссиями, составы которых утверждаются руководителем образовательного учреждения. При этом качество проведенной оценки определяется присутствием в составе аттестационных комиссий членов, не являющихся сотрудниками данного образовательного учреждения.

3.4.10. Получаемые слушателями знания должны основываться на новейших достижениях в соответствующих отраслях науки и техники, передовом отечественном и зарубежном опыте.

3.4.11. Образовательные учреждения дополнительного образования, имеющие государственную аккредитацию, выдают слушателям, успешно завершившим курс обучения, следующие документы государственного образца:

удостоверение о повышении квалификации для лиц, прошедших краткосрочное обучение или участвовавших в работе тематических и проблемных семинаров по программе в объеме от 72 до 100 часов;

свидетельство о повышении квалификации для лиц, прошедших обучение по программе в объеме свыше 100 часов;

диплом о профессиональной переподготовке для лиц, прошедших обучение по программе в объеме свыше 500 часов;

диплом о присвоении квалификации для лиц, прошедших обучение по программе в объеме свыше 1000 часов.

Сведения о результатах повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов направляются в кадровые службы по месту их основной работы.

3.4.12. Профессиональная переподготовка должна расширять квалификацию специалистов в целях их адаптации к новым экономическим и социальным условиям и ведения новой профессиональной деятельности.

3.5. Образовательные услуги по реализации дополнительных образовательных программ детям в учреждениях регионального значения

3.5.1. Учреждения, оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования детям, должны способствовать развитию их способностей и самореализации личности.

3.5.2. Учреждения должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, позволяющий по возможности удовлетворить потребности всех желающих.

3.5.3. Для особо одаренных детей должны создаваться программы индивидуального обучения.

3.5.4. Для более успешной самореализации личности должны организовываться выставки, соревнования, концерты и т.п.

3.5.5. Учреждения, оказывающие государственные услуги по предоставлению дополнительного образования детям, по возможности должны поддерживать международные связи для изучения мирового опыта.

3.5.6. Уровень и качество преподавания должны соответствовать федеральным государственным стандартам дополнительного образования и давать возможность продолжения образования по выбранному направлению.

3.6. Образовательные услуги по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья, в специальных учебно-воспитательных учреждениях открытого и закрытого типа, в оздоровительных образовательных учреждениях санаторного типа для детей, нуждающихся в длительном лечении, в образовательных учреждениях для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, в образовательных учреждениях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

3.6.1. Услуги по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья должны обеспечивать воспитанникам условия для обучения, воспитания, лечения, социальной адаптации в обществе.

3.6.1.1. Содержание образования в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья определяется образовательной программой (образовательными программами), разрабатываемой исходя из особенностей психофизического развития и индивидуальных возможностей воспитанников, принимаемой и реализуемой специальным образовательным учреждением самостоятельно.

3.6.1.2. Организация образовательного процесса в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья регламентируется учебным планом, годовым календарным графиком и расписанием занятий, разрабатываемыми и утверждаемыми коррекционным учреждением самостоятельно.

3.6.1.3. В целях преодоления отклонений в развитии воспитанников в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья проводятся групповые и индивидуальные занятия.

3.6.1.4. Выпускникам специальных (коррекционных) образовательных учреждений для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья, имеющих государственную аккредитацию, выдается в установленном порядке документ государственного образца об уровне образования и (или) квалификации или свидетельство об окончании этого учреждения.

3.6.1.5. Направление детей в специальные (коррекционные) образовательные учреждения для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья осуществляется только с согласия родителей (законных представителей).

3.6.1.6. Перевод воспитанника из специального (коррекционного) образовательного учреждения для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья в другое образовательное учреждение осуществляется органами управления образованием с согласия родителей (законных представителей).

3.6.1.7. Образовательный процесс в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья осуществляется специалистами в области коррекционной педагогики, а также учителями, воспитателями, прошедшими соответствующую переподготовку по профилю деятельности учреждения.

3.6.1.8. Психологическое обеспечение образовательного процесса в учреждении осуществляет психолог, входящий в штат учреждения.

3.6.1.9. Медицинские процедуры, назначенные для улучшения и поддержания состояния здоровья учащихся, должны проводиться квалифицированным персоналом в точном соответствии с медицинскими показаниями и назначениями.

3.6.1.10. Медицинские работники оказывают помощь педагогам в организации индивидуального и дифференцированного подхода к воспитанникам с учетом здоровья и особенностей их развития, дают им рекомендации по медико-педагогической коррекции, подбору профиля трудового обучения, профессиональной ориентации, трудоустройству воспитанников, а также дают рекомендации родителям (законным представителям) о необходимости соблюдения охранительного режима в домашних условиях в целях профилактики заболеваний.

3.6.1.11. Специальные (коррекционные) образовательные учреждения для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с установленными нормативами должны иметь необходимые помещения, сооружения для организации образовательного процесса, коррекционных занятий, лечебно-восстановительной работы, трудового обучения, производительного труда, быта и отдыха воспитанников.

3.6.2. Услуги по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в специальных учебно-воспитательных учреждениях открытого и закрытого типа должны обеспечить психологическую, медицинскую и социальную реабилитацию детей и подростков, включая коррекцию их поведения и адаптацию в обществе.

3.6.2.1. Как правило, создаются отдельные учреждения для мальчиков и для девочек. При наличии соответствующих условий возможно создание смешанных учреждений с совместным содержанием и обучением мальчиков и девочек.

3.6.2.2. Учреждение может быть открытого или закрытого типа.

3.6.2.3. Учреждение открытого типа выполняет функции профилактического учреждения и создается для детей и подростков:

- с устойчивым противоправным поведением;
- подвергшихся любым формам психологического насилия;
- отказывающихся посещать общеобразовательные учреждения, испытывающих трудности в общении с родителями.

3.6.2.4. В учреждении открытого типа создается система, обеспечивающая развитие личности воспитанника, нуждающегося в особой заботе и защите.

3.6.2.5. В случае если обучение в учреждении открытого типа не создает комфортных условий для реабилитации воспитанника, родители (законные представители) имеют право отказаться от услуг данного учреждения.

3.6.2.6. Учреждение закрытого типа создается для несовершеннолетних, совершивших общественно опасные деяния, предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации, нуждающихся в особых условиях воспитания и обучения и требующих специального педагогического подхода.

3.6.2.7. В учреждении закрытого типа создается режимная (вспомогательная) служба, обеспечивающая специальные условия содержания воспитанников.

Специальные условия содержания предусматривают:

- охрану территории учреждения и материальных ценностей;
- организацию безопасных условий содержания воспитанников;
- временную изоляцию воспитанников, исключающую возможность их ухода с территории учреждения по собственному желанию;
- круглосуточное наблюдение и контроль за воспитанниками, в том числе во время, отведенное для сна;
- проведение выборочного досмотра вещей воспитанников, поступающих им посылок, бандеролей, передач.

3.6.2.8. Число работников режимной (вспомогательной) службы устанавливается в зависимости от вида учреждения, количества охраняемых объектов на его территории, планировки помещений, размеров территории.

3.6.2.9. Порядок содержания, обучения и воспитания детей и подростков в учреждениях открытого и закрытого типов устанавливается с учетом их индивидуальности, возраста, пола, а также психического и физического состояния и должен обеспечивать:

- создание условий для психокоррекционной работы на основе индивидуальной социально-психологической диагностики;
- организацию оптимального распорядка дня, включающего в себя систему оздоровительно-воспитательных мероприятий, занятие общественно полезной деятельностью, личное время воспитанников;
- безопасные условия проживания, максимальную защищенность воспитанников от негативного влияния;
- социально-правовую помощь.

3.6.2.10. Бытовые условия учреждения (планировка, отделка помещений и т.д.) должны способствовать реабилитационному процессу, создавать условия для снятия у воспитанников эмоционального напряжения и агрессии.

3.6.2.11. Учреждение должно иметь:

- комплекс жилых и учебных зданий для воспитанников;
- помещения для педагогического, административного и обслуживающего персонала, подсобное хозяйство, пищеблок, клуб, спортгородок, учебно-опытный участок, учебно-производственные мастерские и другие помещения, необходимые учреждению для достижения цели;
- материальную базу для проведения лечебных и специальных коррекционных занятий, в том числе медицинские кабинеты (стоматологический, процедурный, физиопроцедурный, психиатра), помещение для занятий психотерапией, комнату психологической разгрузки и другие; транспортные средства.



3.6.3. Услуги по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в оздоровительных образовательных учреждениях санаторного типа для детей, нуждающихся в длительном лечении, должны обеспечивать оказание помощи семье в воспитании и получении образования, проведение реабилитационных и лечебно-оздоровительных мероприятий, адаптацию к жизни в обществе, социальную защиту и разностороннее развитие детей, нуждающихся в длительном лечении.

3.6.3.1. Количество классов в учреждении определяется в зависимости от санитарных норм и условий, необходимых для осуществления образовательного процесса и лечебно-оздоровительной работы.

3.6.3.2. При наличии соответствующих санитарно-гигиенических условий в учреждении могут открываться группы для детей дошкольного возраста. Работа в них осуществляется в соответствии с Типовым положением о дошкольном образовательном учреждении.

3.6.3.3. В городском учреждении предельная наполняемость классов не должна превышать 20 человек, а воспитательных групп - 10, в сельских учреждениях - соответственно 15 и 7 человек.

3.6.3.4. Направление детей в учреждение осуществляется органами управления образованием в порядке, установленном Министерством образования и науки Российской Федерации и Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации, при согласии родителей (законных представителей).

3.6.3.5. Прием детей в учреждение осуществляется в порядке, определяемом его уставом.

3.6.3.6. Срок пребывания детей в учреждении зависит от медицинских показаний по перечню, утверждаемому Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации. Конкретные сроки пребывания детей в учреждении определяются врачами-специалистами данного учреждения.

3.6.3.7. При поступлении в учреждение дети должны иметь необходимый комплект одежды и обуви, указанный в путевке (направлении), выданной соответствующим органом управления образованием.

3.6.3.8. Администрация учреждения при поступлении детей в учреждение обязана ознакомить родителей (законных представителей) с уставом данного учреждения.

3.6.3.9. Психологическую реабилитацию детей, консультативную и психопрофилактическую работу с педагогическими и медицинскими работниками, родителями (законными представителями) в учреждении осуществляет педагог-психолог.

3.6.3.10. Лечебно-оздоровительные, реабилитационные, санитарно-гигиенические и профилактические мероприятия, направленные на оздоровление детей, осуществляются в учреждении штатными медицинскими или закрепленными за учреждением органами здравоохранения медицинскими работниками, а также педагогическими работниками учреждения.

3.6.3.11. В своей работе медицинские работники руководствуются соответствующими нормативными и методическими материалами органов здравоохранения.

3.6.3.12. Под руководством врачей-специалистов в учреждении проводятся лечебно-оздоровительные и реабилитационные мероприятия, направленные на профилактику рецидивов болезни и улучшение здоровья детей.

3.6.3.13. Учреждение помимо осуществления медико-оздоровительных программ и гарантированного объема бесплатной медицинской помощи может оказывать в установленном порядке дополнительно платные лечебные услуги.

3.6.3.14. Занятия по лечебной физкультуре проводятся инструктором лечебной физкультуры или преподавателем, имеющим соответствующую подготовку.

3.6.3.15. В целях охраны здоровья детей в период проведения лечения медицинские работники могут рекомендовать детям со сниженной работоспособностью щадящий режим с предоставлением дополнительных дней отдыха в течение недели, а также выделение одного дня в неделю на проведение занятий физической культурой, спортивных мероприятий на воздухе, прогулок, походов, посещение выставок.

3.6.4. Услуги по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в образовательных учреждениях для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, должны обеспечивать:

оказание помощи детям, испытывающим трудности в усвоении образовательных программ;

осуществление индивидуально-ориентированной педагогической, психологической, социальной, медицинской и юридической помощи детям;

оказание помощи другим общеобразовательным учреждениям по вопросам обучения и воспитания детей с проблемами школьной и социальной адаптации.

3.6.4.1. Основными направлениями деятельности учреждения являются:

организация образовательной деятельности по общеобразовательным программам (основным, дополнительным) и начального профессионального образования в соответствии с возрастными и индивидуальными особенностями детей, состоянием их соматического и психического здоровья;

диагностика уровня психического, физического развития и отклонений в поведении детей;

организация коррекционно-развивающего и компенсирующего обучения;

психокоррекционная и психопрофилактическая работа с детьми;

проведение комплекса лечебно-оздоровительных мероприятий;

оказание помощи обучающимся в профориентации, получении профессии, трудоустройстве и трудовой адаптации;

анонимное консультирование детей с целью снятия стресса.

3.6.4.2. Наполняемость классов и воспитательных групп в учреждении должна быть не более 9 - 12 человек.

3.6.4.3. Для детей дошкольного возраста в учреждении могут организовываться разновозрастные воспитательные группы.

3.6.4.4. Образовательный процесс в учреждении осуществляется с использованием индивидуально-ориентированных коррекционно-развивающих образовательных программ.

3.6.4.5. Для детей дошкольного возраста организация образовательного процесса осуществляется в соответствии с Типовым положением о дошкольном образовательном учреждении.

3.6.4.6. Государственная (итоговая) аттестация обучающихся в учреждении может проводиться общеобразовательным учреждением, имеющим государственную аккредитацию, на основе договора, заключенного между учреждением и общеобразовательным учреждением.

3.6.4.7. В учреждение принимаются дети, обратившиеся за помощью самостоятельно, по инициативе родителей (законных представителей), направленные другим образовательным учреждением с согласия родителей (законных представителей):

с высокой степенью педагогической запущенности, отказывающиеся посещать общеобразовательные учреждения;

с нарушением эмоционально-волевой сферы;

подвергшиеся различным формам психического и физического насилия;

вынужденные покинуть семью, в том числе несовершеннолетние матери;

из семей беженцев, вынужденных переселенцев, а также пострадавшие от стихийных бедствий и техногенных катастроф и другие.

3.6.4.9. Зачисление детей в учреждение производится на основании заключения психолого-педагогической и медико-педагогической комиссий в порядке, определяемом уставом учреждения.

3.6.5. Образовательные услуги по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в образовательных учреждениях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, должны обеспечивать:

создание благоприятных условий, приближенных к домашним, способствующих умственному, эмоциональному и физическому развитию личности;

социальную защиту, медико-психолого-педагогическую реабилитацию и социальную адаптацию воспитанников;

освоение образовательных программ, обучение и воспитание в интересах личности, общества и государства;

охрану и укрепление здоровья воспитанников;

охрану прав и интересов воспитанников.

3.6.5.1. Содержание и обучение воспитанников в учреждении осуществляются на основе полного государственного обеспечения.

3.6.5.2. Организация обучения и воспитания в учреждении строится с учетом индивидуальных особенностей воспитанников в соответствии с учебным планом, разрабатываемым учреждением самостоятельно, и регламентируется расписанием занятий.

3.6.5.3. Режим дня, обеспечивающий научно обоснованное сочетание обучения, труда и отдыха, составляется с учетом круглосуточного пребывания воспитанников в учреждении.

3.6.5.4. В учреждении при наличии соответствующих условий могут организовываться воспитательные группы:

разновозрастные (не более 8 человек);

одновозрастные (до 4 лет - не более 5 человек, от 4 лет и старше - не более 10 человек).

3.6.5.5. Количество общеобразовательных классов в учреждении зависит от условий, созданных для образовательного процесса с учетом санитарных норм, и определяется исходя из потребности (численности).

3.6.5.6. В учреждении, где дети не только проживают, но и обучаются, наполняемость классов не должна превышать 20 человек.

3.6.5.7. В учреждении могут открываться специальные (коррекционные) группы (классы) для детей с отклонениями в развитии. Определение детей в эти группы (классы) осуществляется только на основании заключения психолого-педагогической и медико-педагогической комиссий.

3.6.5.8. В учреждение принимаются:

дети-сироты;

дети, отобранные у родителей по решению суда;

дети, родители которых лишены родительских прав, осуждены, признаны недееспособными, находятся на длительном лечении, а также местонахождение родителей которых не установлено.

3.6.5.9. В учреждение могут временно приниматься дети одиноких матерей (отцов), а также дети безработных, беженцев, вынужденных переселенцев, а также из семей, пострадавших от стихийных бедствий и не имеющих постоянного места жительства, на срок не более одного года.

3.6.5.10. Дети, члены одной семьи или находящиеся в родственных отношениях, направляются в одно учреждение, за исключением случаев, когда по медицинским показаниям или другим причинам воспитание и обучение этих детей должны осуществляться отдельно.

3.6.5.11. Психологическое обеспечение образовательного процесса в учреждении, консультативную и профилактическую работу с педагогическими работниками осуществляют педагоги-психологи.

3.6.5.12. Социальные педагоги осуществляют связь с социальными службами и службой занятости, оказывают помощь администрации учреждения в вопросах охраны прав воспитанников и выпускников, их социальной адаптации.

#### 4. Заключительные положения

4.1. Настоящие Требования должны быть предоставлены учреждением, оказывающим государственную услугу, для ознакомления любому лицу по месту предоставления государственной услуги незамедлительно по поступлению такой просьбы.

4.2. Информация о наличии Требований к качеству (объему) предоставления государственной услуги, возможности и способе их получения должна быть размещена по месту предоставления государственной услуги и должна быть заметна для потребителя государственных услуг (в том числе потенциального). Рядом с этой информацией должны быть указаны сведения о наличии книги жалоб, а также телефоны и адреса учреждений и организаций, осуществляющих контроль за соблюдением настоящих Требований.

(в ред. постановления Правительства Вологодской области от 30.06.2009 N 1023)

4.3. Жалобы на предоставление государственных услуг с нарушением настоящих Требований должны быть рассмотрены в установленные сроки, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина организации, учреждения, должностных лиц или специалистов в некачественном предоставлении государственных услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной государственной услуги.

Рассмотрение жалоб осуществляется в сроки, определенные действующим законодательством.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление государственных услуг подлежат обязательной регистрации.

4.4. При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество государственных услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

## ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ (ОБЪЕМУ) ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ (ДАЛЕЕ - ТРЕБОВАНИЯ)

### 1. Область применения

Настоящие Требования распространяются на государственные услуги в области культуры, предоставляемые учреждениями (организациями) культуры (далее - учреждения), и устанавливают основные положения, определяющие качество государственных услуг в области культуры.

### 2. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления государственных услуг

Правовое регулирование государственных услуг в области культуры осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

"Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 9 октября 1992 года N 3612-1;  
Федеральный закон Российской Федерации от 25 июня 2002 года N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";  
Федеральный закон Российской Федерации от 6 января 1999 года N 7-ФЗ "О народных художественных промыслах";  
Федеральный закон Российской Федерации от 26 мая 1996 года N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";  
Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ "О библиотечном деле";  
Федеральный закон Российской Федерации от 10 июля 1992 года N 3266-1 "Об образовании";  
иные нормативные правовые акты.

### 3. Качество услуг в области культуры

3.1. Основные факторы, определяющие качество государственных услуг в области культуры: наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение; условия размещения учреждения; укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация; техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.); состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению; наличие систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

3.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует предоставляющее государственные услуги учреждение

В состав документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, должны входить: устав (положение) учреждения; соответствующие лицензии (в случаях, предусмотренных законом); эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, используемые при предоставлении государственных услуг; государственные стандарты в области культуры (в случае их утверждения). Устав (положение) учреждения должен определять: организационно-правовую форму и форму собственности учреждения; органы управления учреждением, а также должны содержаться другие сведения, предусмотренные законодательством для юридических лиц соответствующего вида.

Лицензия на осуществление видов деятельности, подлежащих лицензированию в соответствии с действующим законодательством, должна быть оформлена в установленном порядке и должна являться действительной на момент предоставления государственных услуг.

Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении следует осуществлять постоянный анализ документов на предмет соответствия действующему законодательству и своевременно вносить в них необходимые изменения.

#### 3.1.2. Условия размещения учреждения

Предоставляющие государственные услуги учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д.).

Площадь, используемая учреждением для предоставления государственных услуг, должна обеспечивать размещение работников и граждан, получающих государственные услуги, в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

#### 3.1.3. Техническое оснащение учреждения

Каждое предоставляющее государственные услуги учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы.

Площадь, используемая учреждением для размещения оборудования, аппаратуры и приборов, должна соответствовать нормам, утвержденным в установленном порядке.

#### 3.1.4. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

Предоставляющие государственные услуги учреждения должны располагать необходимым количеством специалистов. При этом каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты должны быть аттестованы в установленном порядке.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все привлекаемые к оказанию государственных услуг сотрудники должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, а также чувством ответственности. При оказании государственных услуг они должны проявлять вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

#### 3.1.5. Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информация о предоставляемых учреждением государственных услугах должна соответствовать требованиям Федерального закона "О защите прав потребителей" и содержать:

перечень государственных услуг, предоставляемых учреждением;

характеристику государственных услуг, область их предоставления и затраты времени на ее предоставление;

наименование государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать государственные услуги (в случае наличия таковых);

сведения о взаимосвязи между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);

сведения о возможности влияния потребителей государственной услуги на ее качество;  
сведения об адекватных и легкодоступных средствах для эффективного общения работников учреждения с потребителями государственных услуг;  
сведения о возможности получения оценки качества государственной услуги со стороны потребителя государственной услуги;  
сведения об установлении взаимосвязи между предложенной государственной услугой и реальными потребностями потребителя государственной услуги;  
правила и условия эффективного и безопасного предоставления государственных услуг;  
гарантийные обязательства учреждения - исполнителя государственных услуг.

Потребитель государственной услуги вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о выполняемых государственных услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

#### 3.1.6. Наличие систем (служб) контроля за деятельностью учреждения

Предоставляющие государственные услуги учреждения должны иметь собственную систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию государственных услуг, за соответствием предоставляемых услуг государственным стандартам (при наличии таковых), другим нормативным документам в области культуры. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями государственных услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Ведомственная система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет орган исполнительной государственной власти области в сфере культуры в соответствии с утвержденным Правительством области Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг требованиям к качеству (объему) предоставления государственных услуг.

3.2. Работа учреждений в области качества государственных услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей государственных услуг, непрерывное повышение качества государственных услуг.

3.3. Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг, представляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения в области качества. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

#### 3.4. При оценке качества государственной услуги используют следующие критерии:

полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;

результативность (эффективность) предоставления государственной услуги, оцениваемая косвенным методом (в том числе путем проведения опросов).

3.5. Для оценки качества предоставления конкретных государственных услуг Правительством области и/или приказами руководителей соответствующих департаментов утверждаются индикаторы качества соответствующих государственных услуг, а также их нормативные значения: гарантированное, то есть обязательное к достижению при предоставлении государственных услуг в текущий период, и целевое, то есть обязательное к достижению при предоставлении государственных услуг по истечении определенного времени. Индикаторы качества предусматривают показатели контроля за обеспечением:

доступности предоставления государственной услуги (в том числе удельные показатели доступных государственных услуг на одного потенциального потребителя, показатели обеспеченности услугой потенциальных потребителей; показатели охвата услугой потенциальных потребителей; показатели обеспечения режима работы исполнителя государственной услуги и др.);

наличия у исполнителя государственной услуги конкретных предметов технического оснащения (по основному перечню в соответствии с табелем оснащения);

учреждения - исполнителя государственных услуг квалифицированными кадрами;

результативности и эффективности предоставления государственных услуг, удовлетворенности в них потребителей.

3.6. Качество государственных услуг по библиотечному обслуживанию населения библиотеками области

3.6.1. Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение потребителями государственных услуг информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов, получение документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

3.6.2. Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей потребителя государственной услуги информации и ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

3.6.3. Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих граждан должно обеспечивать получение ими документов на специальных носителях информации. В этих целях должно быть произведено комплектование и обеспечение специальными техническими средствами библиотек для слепых, приобретение брошюр серии "Круг чтения" и брайлевских малотиражных изданий, приобретение информационных, тифлотехнических, инновационных средств и "говорящих книг" в библиотеки.

3.6.4. Библиотечное обслуживание национальных меньшинств должно обеспечивать получение ими документов на родном языке.

3.6.5. Библиотечное обслуживание граждан, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, должно обеспечивать получение ими документов из фондов общедоступных библиотек через заочные или нестационарные формы обслуживания, возможность доставки информации на дом. При этом должны быть налажены постоянная связь с такими потребителями государственных услуг, изучение сферы их интересов, подготовка перечня литературы по их запросам, обмен информацией между такими потребителями государственных услуг.

3.6.6. Библиотечное обслуживание граждан детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание в общедоступных библиотеках, специализированных детских и юношеских библиотеках, а также в библиотеках образовательных учреждений. Библиотеки должны иметь необходимое количество учебной, научной литературы и литературы для внеклассного чтения. Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять возрастным особенностям клиента.

3.6.7. Обеспечение сохранности библиотечных фондов должно быть достигнуто путем обеспечения нормативного режима хранения, реставрации и консервации библиотечных фондов, создания страхового фонда документов библиотек и регистра страховых микрофильмов. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

3.6.8. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов (приобретением ценной научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок и пр.).

3.6.9. Содействие в сохранности редких изданий, имеющих в фондах особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к памятникам истории и культуры, возможность доступа к ним населения должны обеспечиваться своевременным их учетом в сводных каталогах, регистрацией их как части культурного достояния.

3.6.10. Свободный доступ потребителей государственных услуг к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек, содействия созданию единого информационного пространства России, ее интеграции в мировую информационную инфраструктуру. В этих целях должно быть произведено подключение областных библиотек к действующим компьютерным сетям, создание электронных информационных баз и внедрение автоматизированных технологий.

3.6.11. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности потребителей государственных услуг, для проведения мероприятий, должны соответствовать санитарно-гигиеническим нормам. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой.

3.7. Качество услуг по предоставлению доступа граждан к музейным предметам и музейным коллекциям государственных музеев области

3.7.1. Создание и поддержка музеев должны обеспечивать сохранение, пополнение, изучение и публичное представление музейного фонда. Организация деятельности музеев должна способствовать хранению и популяризации музейных предметов и музейных коллекций.

3.7.2. Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать их защиту от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем пожарной и охранной сигнализации, маркировки музейных предметов.

3.7.3. Музейные предметы и музейные коллекции подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации.

3.7.4. Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение граждан разного возрастного уровня и интересов.

Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

3.7.5. Разнообразие форм работы музеев (экскурсии, лекции, передвижные выставки, дни открытых дверей) должны создать условия доступа к культурным ценностям для жителей отдаленных территорий и представителей разных социальных групп.

3.7.6. Создание непрерывного мониторинга фондов музеев должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствию дублирования предметов.

3.7.7. Навыки и знания персонала музеев должны соответствовать современным требованиям, что должно обеспечить предоставление наиболее полной, достоверной и наглядной информации для граждан. Экскурсии, лекции должны проводиться квалифицированным персоналом доступным языком в соответствии с психофизическим развитием потребителей государственных услуг и удовлетворять их запросы на получение информации.

3.7.8. Порядок и условия доступа к предметам для изучения собраний музеев должны доводиться до сведения граждан.

3.7.9. Дополнительное образование на базе музеев должно быть доступно для представителей разных социальных групп и возрастов и способствовать в изучении истории края и приобретении навыков народных ремесел.

3.7.10. Подготовка и издание каталогов собраний, альбомов, репродукций должны удовлетворять эстетические и информационные запросы пользователей. Издательская продукция должна быть представлена в широком ассортименте (буклеты, альбомы, монографии).

3.7.11. Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должны происходить систематически по всей территории Вологодской области и могут происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а также его культурной и художественной ценности.

3.7.12. Производство изобразительной, печатной, сувенирной и другой тиражированной продукции и товаров народного потребления с использованием изображений музейных предметов и музейных коллекций, зданий музеев, объектов, расположенных на территориях музеев, а также с использованием их названий и символики должно осуществляться с разрешения дирекции музея, за которым закреплены данные музейные предметы и музейные коллекции.

3.7.13. День работы музея с бесплатным посещением для лиц, не достигших восемнадцати лет, определяется органами управления музея и доводится до сведения посетителей.

3.7.14. Создание открытых фондов должно обеспечивать сохранность музейных предметов и музейных коллекций. Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений для хранения и демонстрации предметов, а также количеству посетителей, которые могут находиться в помещении одновременно.

3.7.15. Своевременная реставрация музейных предметов должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации.

#### 4. Заключительные положения

4.1. Настоящие Требования должны быть предоставлены учреждением, оказывающим государственную услугу, для ознакомления любому лицу по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) незамедлительно по поступлению такой просьбы.



4.2. Информация о наличии Требований, возможности и способе их получения должна быть размещена по месту предоставления государственной услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) и должна быть заметна для получателя услуг (в том числе потенциального). Рядом с этой информацией должны быть указаны сведения о наличии книги жалоб, а также телефоны и адреса учреждений и организаций, осуществляющих контроль за соблюдением настоящих Требований.

4.3. Жалобы на предоставление государственных услуг с нарушением настоящих Требований должны быть рассмотрены в установленные сроки, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина учреждения, должностных лиц или специалистов в некачественном предоставлении услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной государственной услуги.

Рассмотрение жалоб осуществляется в сроки, определенные действующим законодательством.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление государственных услуг подлежат обязательной регистрации.

4.4. При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

4.5. Должностные лица и работники учреждения, предоставляющего государственные услуги, несут ответственность за качественное предоставление государственной услуги в соответствии с действующим законодательством.

## Приложение 6

### ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ТУРИЗМА (ДАЛЕЕ - ТРЕБОВАНИЯ)

#### 1. Область применения

Настоящие Требования распространяются на государственные услуги в области туризма, предоставляемые учреждениями (организациями) туризма (далее - учреждения), и устанавливают основные положения, определяющие качество государственных услуг в области туризма.

#### 2. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления государственных услуг

Правовое регулирование государственных услуг в области туризма осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации";

постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года "Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта";

закон области от 23 октября 2008 года N 1891-ОЗ "О туризме и туристской индустрии на территории Вологодской области".

#### 3. Качество услуг в области туризма

##### 3.1. Основные факторы, определяющие качество государственных услуг в области туризма:

наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

условия размещения учреждения;

укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

наличие систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

3.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует предоставляющее государственные услуги учреждение

В состав документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, должны входить:

устав (положение) учреждения;  
соответствующие лицензии (в случаях, предусмотренных законом);  
эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, используемые при предоставлении государственных услуг;  
государственные стандарты в области туризма (в случае их утверждения).

Устав (положение) учреждения должен определять:  
организационно-правовую форму и форму собственности учреждения;  
органы управления учреждением, а также должны содержаться другие сведения, предусмотренные законодательством для юридических лиц соответствующего вида.

Лицензия на осуществление видов деятельности, подлежащих лицензированию в соответствии с действующим законодательством, должна являться действительной на момент предоставления государственных услуг.

Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении следует осуществлять постоянный анализ документов на предмет соответствия действующему законодательству и своевременно вносить в них необходимые изменения.

#### 3.1.2. Условия размещения учреждения

Предоставляющие государственные услуги учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д.).

Площадь, используемая учреждением для предоставления государственных услуг, должна обеспечивать размещение работников и граждан, получающих государственные услуги, в соответствии с нормами.

#### 3.1.3. Техническое оснащение учреждения

Каждое предоставляющее государственные услуги учреждение должно быть оснащено оргтехникой с периферийными устройствами, телефоном, факсом, сканером, фото-, видеоаппаратурой, мини-типографией, программным обеспечением, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы.

Площадь, используемая учреждением для размещения оборудования, аппаратуры и приборов, должна соответствовать нормам, утвержденным в установленном порядке.

#### 3.1.4. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

Предоставляющие государственные услуги учреждения должны располагать не менее чем двумя специалистами, имеющими высшее образование в сфере туризма, обладающими знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все привлекаемые к оказанию государственных услуг сотрудники должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, а также чувством ответственности. При оказании государственных услуг они должны проявлять вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

#### 3.1.5. Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение через средства массовой информации.

Информация о предоставляемых учреждением государственных услугах должна соответствовать требованиям Федерального закона "О защите прав потребителей" и содержать:

перечень государственных услуг, предоставляемых учреждением;

характеристику государственных услуг, область их предоставления и затраты времени на ее предоставление;

наименование государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать государственные услуги (в случае наличия таковых);

сведения о взаимосвязи между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);

сведения о возможности влияния потребителей государственной услуги на ее качество;

сведения о возможности получения оценки качества государственной услуги со стороны потребителей государственных услуг;

сведения об установлении взаимосвязи между предложенными государственными услугами и реальными потребностями потребителя государственных услуг;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления государственных услуг;

гарантийные обязательства учреждения - исполнителя государственных услуг.

Потребитель государственных услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых государственных услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

#### 3.1.6. Наличие систем (служб) контроля за деятельностью учреждения

Предоставляющие государственные услуги учреждения должны иметь собственную систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию государственных услуг, за соответствием предоставляемых услуг государственным стандартам (при наличии таковых), другим нормативным документам в области туризма. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями государственных услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Ведомственная система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет орган исполнительной государственной власти области в сфере туризма в соответствии с утвержденным Правительством области Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг требованиям к качеству предоставления государственных услуг.

3.2. Работа учреждений в области качества государственных услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей государственных услуг, непрерывное повышение качества государственных услуг.

3.3. Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг, представляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения в области качества. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

3.4. При оценке качества государственной услуги используют следующие критерии:

полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;

результативность (эффективность) предоставления государственной услуги, оцениваемая косвенным методом (в том числе путем проведения опросов по каждой государственной услуге).

3.5. Для оценки качества предоставления конкретных государственных услуг Правительством области утверждаются индикаторы качества соответствующих государственных услуг, а также их нормативные значения: гарантированное, то есть обязательное к достижению при предоставлении государственных услуг в текущий период, и целевое, то есть обязательное к достижению при предоставлении государственных услуг по истечении определенного времени.

3.6. Качество государственных услуг по предоставлению информации, содержащейся в единой системе информационного обеспечения сферы туризма области

3.6.1. Предоставление информации, содержащейся в единой системе информационного обеспечения сферы туризма области, должно обеспечивать получение потребителями государственных услуг информации о составе единой системы информационного обеспечения области туризма, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации.

3.6.2. Имеющаяся на сайте учреждения система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей потребителя государственной услуги информации и ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

3.6.3. Предоставление информации, содержащейся в единой системе информационного обеспечения сферы туризма области, гражданам с ограниченными возможностями в силу преклонного возраста и физических недостатков должно обеспечивать получение ими документов из единой системы информационного обеспечения через заочные или нестационарные формы обслуживания, возможность доставки информации на дом. При этом должны быть налажены постоянная связь с такими потребителями государственных услуг, изучение сферы их интересов, подготовка перечня информации по их запросам, обмен информацией между такими потребителями государственных услуг.

3.6.4. Предоставление информации, содержащейся в единой системе информационного обеспечения сферы туризма области, гражданам детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание в общедоступных местах, в специализированных детских и юношеских учебных заведениях.

3.6.5. Свободный доступ потребителей государственных услуг к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности государственных учреждений, содействия созданию единого информационного пространства России, ее интеграции в мировую информационную инфраструктуру.

3.7. Качество услуг по предоставлению инструктивно-методических материалов о туризме области

3.7.1. Разнообразие форм предоставленных инструктивно-методических материалов области должно создать условия доступа ко всем туристским объектам области различным категориям потребителей государственных услуг.

3.7.2. Инструктивно-методические материалы должны быть доступны для представителей разных социальных групп и возрастов и способствовать в изучении туристских возможностей области.

3.7.3. Подготовка и издание каталогов собраний, альбомов, карт, схем маршрутов должны удовлетворять эстетические и информационные запросы пользователей на русском, английском, немецком языках. Издательская продукция должна быть представлена в широком ассортименте.

#### 4. Заключительные положения

4.1. Настоящие Требования должны быть предоставлены учреждением, оказывающим государственные услуги в области туризма, для ознакомления любому лицу по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) незамедлительно по поступлению такой просьбы.

4.2. Информация о наличии Требований, возможности и способе их получения должна быть размещена по месту предоставления государственной услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) и должна быть заметна для получателя услуг (в том числе потенциального). Рядом с этой информацией должны быть указаны сведения о наличии книги жалоб, а также телефоны и адреса учреждений и организаций, осуществляющих контроль за соблюдением настоящих Требований.

4.3. Жалобы на предоставление государственных услуг с нарушением настоящих Требований должны быть рассмотрены в установленные сроки, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина учреждения, должностных лиц или специалистов в некачественном предоставлении услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной государственной услуги.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление государственных услуг подлежат обязательной регистрации.

4.4. При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

4.5. Должностные лица и работники учреждения, предоставляющего государственные услуги, несут ответственность за качественное предоставление государственной услуги в соответствии с действующим законодательством.

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**от 30 июня 2008 г. № 1235**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ  
КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
УСЛУГ УТВЕРЖДЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ**

В соответствии с областной целевой программой "Реформирование региональных финансов Вологодской области" на 2008 - 2009 годы, утвержденной постановлением Законодательного Собрания области от 7 декабря 2007 года N 1091-ОЗ, законом области от 27 июня 2008 года N 1807-ОЗ "О требованиях к качеству предоставления государственных услуг в Вологодской области", постановлением Правительства области от 30 июня 2008 года N 1220 "Об утверждении требований к качеству предоставления государственных услуг (в области образования, здравоохранения, культуры и социальной политики)", в целях повышения качества предоставления государственных услуг и создания системы мониторинга их предоставления Правительство области постановляет:

Утвердить порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям (приложение 1), перечень индикаторов качества государственных услуг (приложение 2), форму отчета о выполнении государственного задания по предоставлению государственных услуг в Вологодской области (приложение 3), форму акта проверки качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству по результатам проведения контрольных мероприятий (приложение 4).  
(в ред. постановления Правительства Вологодской области от 07.04.2009 N 592)

По поручению Губернатора области  
вице-губернатор области  
Н.В.КОСТЫГОВ

Приложение 1

**ПОРЯДОК  
ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА  
ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
УСЛУГ УТВЕРЖДЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ (ДАЛЕЕ - ПОРЯДОК)**

**1. Проведение оценки**

Оценка соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству предоставления государственных услуг, установленным в области, (далее - оценка) производится по результатам проведения контрольных мероприятий и мониторинговых процедур, а также по результатам рассмотрения органами исполнительной государственной власти жалоб и обращений жителей области.

**2. Органы исполнительной государственной власти области,  
обеспечивающие проведение оценки**

Органами исполнительной государственной власти области, обеспечивающими проведение оценки, являются органы исполнительной государственной власти области, ответственные за предоставление соответствующих государственных услуг, являющиеся главными распорядителями бюджетных средств в области образования, здравоохранения, культуры или социальной политики (далее - органы исполнительной государственной власти области, обеспечивающие проведение оценки).

### 3. Объект оценки

Объектом оценки является соответствие качества предоставляемых государственных услуг, технологии и условий их предоставления требованиям к качеству предоставления соответствующей государственной услуги, утвержденным постановлением Правительства области. Оценка соответствия производится органами исполнительной государственной власти области, обеспечивающими проведение оценки, либо по непосредственному исполнителю услуги, либо по группе исполнителей услуг. Под исполнителями услуг подразумеваются организации, предоставляющие государственные услуги, финансируемые из областного бюджета.

#### 4. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству с учетом установленных государственных заданий

4.1. Для организаций, предоставляющих государственные услуги, органами исполнительной государственной власти области в порядке, определяемом Правительством области, устанавливаются государственные задания по предоставлению государственных услуг. Государственные задания предусматривают требования к качеству предоставляемых государственных услуг. Требования к качеству предоставляемых государственных услуг устанавливаются в форме показателей, характеризующих качество государственных услуг, - индикаторов качества государственных услуг. Система и значения индикаторов качества государственных услуг утверждаются Правительством области.

4.2. Организации, оказывающие государственные услуги, представляют органу исполнительной государственной власти области, обеспечивающему проведение оценки, отчет о выполнении государственного задания в соответствии со сроками, установленными постановлением Правительства области от 30 июня 2008 года N 1239 "Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания, осуществляемого за счет средств областного бюджета". Форма отчета о выполнении государственного задания по предоставлению государственных услуг утверждается Правительством области.

4.3. Проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг требованиям к качеству предоставления государственных услуг осуществляется органом исполнительной государственной власти области, установившим соответствующее государственное задание, на основе представленных отчетов о выполнении государственных заданий, результатов рассмотрения жалоб потребителей государственных услуг и проведенных проверок.

Оценка проводится ежеквартально с учетом сроков представления отчетов о выполнении государственного задания и ежегодно в срок до 15 марта года, следующего за отчетным. (абзац введен постановлением Правительства Вологодской области от 07.04.2009 N 592)

Результаты проведенной оценки оформляются приказом соответствующего органа исполнительной государственной власти области, обеспечивающего проведение оценки. (абзац введен постановлением Правительства Вологодской области от 07.04.2009 N 592)

4.4. С учетом особенностей финансирования учреждений здравоохранения оценка качества предоставляемых государственных услуг в области здравоохранения осуществляется в соответствии с Положением, утвержденным совместным приказом департамента здравоохранения области и Территориального фонда обязательного медицинского страхования от 12 января 2009 года N 2/8 "О системе управления качеством медицинской помощи в учреждениях государственной и муниципальной систем здравоохранения Вологодской области".

#### 5. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг требованиям к качеству предоставления государственных услуг

5.1. При отсутствии по результатам рассмотрения отчетов о выполнении государственных заданий, а также проведенных контрольных мероприятий (рассмотрения жалоб или обращений) нарушений требований к качеству государственных услуг считается, что предоставленные исполнителем государственные услуги соответствуют установленным требованиям качества.

5.2. В случае выявления по результатам рассмотрения отчетов о выполнении государственных заданий, а также проведенных контрольных мероприятий (рассмотрения жалоб или обращений) единичных нарушений (не более 3-х) требований к качеству предоставления государственных услуг, которые были устранены или могут быть устранены в течение не более чем в десятидневный срок и при этом не сопровождаются возникновением угрозы жизни и здоровью граждан или негативными последствиями для их жизни и здоровья, считается, что услуги в целом соответствуют установленным требованиям качества.

5.3. В случае выявления по результатам рассмотрения отчетов о выполнении государственных заданий, а также проведенных контрольных мероприятий (рассмотрения жалоб или обращений) нескольких нарушений (более 3-х) требований к качеству, которые были устранены или могут быть устранены в течение не более чем в десятидневный срок и при этом не сопровождаются возникновением угрозы жизни и здоровью граждан или негативными последствиями для их жизни и здоровья, считается, что услуги предоставляются с незначительными или устранимыми нарушениями установленных требований к качеству предоставления государственных услуг.

5.4. При выявлении по результатам рассмотрения отчетов о выполнении государственных заданий, а также проведенных контрольных мероприятий (рассмотрения жалоб или обращений) нарушений требований к качеству, не перечисленных в пунктах 5.2, 5.3 настоящего Порядка, считается, что государственные услуги предоставляются с нарушениями установленных требований к качеству предоставления государственных услуг.

#### 6. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству путем проведения контрольных мероприятий

6.1. Контрольные мероприятия проводятся непосредственно в организациях, оказывающих государственные услуги.

6.2. Контрольные мероприятия по проверке качества фактически предоставляемых государственных услуг проводятся в соответствии с планом контрольной работы органов, уполномоченных на осуществление контрольных мероприятий, или же на основании поступивших жалоб на качество предоставляемых услуг.

6.3. Должностные лица, осуществляющие проведение контрольных мероприятий, обязаны представить руководителю проверяемой организации документы на право проведения проверки.

6.4. При проведении контрольного мероприятия по месту оказания услуг уполномоченные на проведение проверки должностные лица обязаны проверять ведение исполнителями услуг книг регистрации жалоб и предложений, их доступность для получателей услуг, а также содержание жалоб получателей услуг и результаты их рассмотрения на предмет достаточности принятых мер по обеспечению предоставления услуги с должным уровнем качества (устранения последствий некачественного предоставления услуги).

6.5. По окончании контрольных мероприятий в трехдневный срок оформляется акт о проведенной проверке. Форма акта утверждается Правительством области.

6.6. Информация о выполнении плана контрольной работы и результатах контрольных мероприятий ежегодно в течение месяца со дня окончания года представляется органами исполнительной государственной власти области первому заместителю Губернатора области, курирующему вопросы социальной сферы.

#### 7. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству путем рассмотрения органами исполнительной государственной власти жалоб и обращений жителей области на качество предоставляемых государственных услуг

7.1. Все поступившие обращения граждан, а также полученные в ходе приема граждан предложения регистрируются и рассматриваются органом исполнительной государственной власти области, обеспечивающим проведение оценки, в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

7.2. По результатам проверки обращения граждан в трехдневный срок составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены несоответствия качества предоставленных государственных услуг утвержденным требованиям к качеству, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по предоставлению услуги с надлежащим уровнем качества, устранению последствий некачественного предоставления услуги, устранению недостатков и упущений в деятельности исполнителя государственной услуги.

Заключения направляются руководителям организаций - исполнителей государственных услуг для принятия соответствующих мер.

## 8. Ответственность за нарушение требований к качеству предоставления государственных услуг

8.1. При выявлении нарушений установленных требований к качеству предоставления государственных услуг к организациям - исполнителям государственных услуг применяются следующие меры ответственности:

- прекращение государственного задания и прекращение (расторжение) государственного контракта (договора на оказание услуг);

- предъявление штрафных санкций за некачественные услуги (если они были предусмотрены условиями государственного контракта или договора на оказание государственных услуг);

- взыскание суммы ущерба, причиненного области в результате предоставления некачественных государственных услуг;

- уменьшение лимитов бюджетных обязательств бюджетных учреждений на финансовое обеспечение выполнения государственного задания в соответствующем году;

- сокращение объема субсидий или возврат (частичный или полный) субсидий, предоставляемых автономным учреждениям на возмещение затрат по оказанию ими государственных услуг в соответствующем году.



**ПЕРЕЧЕНЬ**  
индикаторов качества государственных услуг

Наименование государственной услуги	Код индикатора <*>	Индикатор качества государственной услуги	Значение индикатора качества			
			гарантированное значение	целевое значение		
				на 200_ г.	на 200_ г.	на 200_ г.

Примечание.

<\*> Код индикатора определяется как ВХХ, где В - обозначение вида индикатора (Д, Т, К или Р), а ХХ - порядковый номер индикатора соответствующего вида для данной услуги.

Предусматриваются следующие обозначения вида индикатора:

Д - индикаторы для контроля обеспечения доступности предоставления государственной услуги (в том числе удельные показатели доступных государственных услуг на одного потенциального потребителя, показатели обеспеченности услугой потенциальных потребителей; показатели охвата услугой потенциальных потребителей; показатели обеспечения режима работы исполнителя государственной услуги и др.);

Т - индикаторы для контроля наличия у исполнителя государственной услуги конкретных предметов технического оснащения (по основному перечню);

К - индикаторы для контроля обеспечения учреждения (организации) - исполнителя государственных услуг квалифицированными кадрами;

Р - индикаторы для контроля обеспечения результативности и эффективности предоставления государственных услуг, удовлетворенности в них получателей.

ФОРМА  
отчета о выполнении государственного задания по предоставлению государственных услуг  
в Вологодской области

Полное наименование организации, оказывающей государственные услуги \_\_\_\_\_

Орган исполнительной государственной власти Вологодской области (главный распорядитель бюджетных средств) \_\_\_\_\_

### 1. Предоставление государственных услуг

N п/п	Наименование услуг	Единицы измерения	Объем услуг за отчетный период		Объем услуг нарастающим итогом с начала года	
			ед.	тыс. руб.	ед.	тыс. руб.
1	2	3	4	5	6	7

### 2. Сведения о реализованных мероприятиях в рамках оказания государственных услуг

N п/п	Наименование реализованного мероприятия	Дата проведения	Пояснение
1	2	3	4

### 3. Сведения о качестве предоставляемых государственных услуг

а) наличие в отчетном периоде жалоб на качество услуг

N п/п	Наименование услуг	Кем подана жалоба	Содержание жалобы
1	2	3	4

б) наличие в отчетном периоде замечаний к качеству государственных услуг со стороны контролирующих органов

N п/п	Наименование услуг	Контролирующий орган и дата проверки	Содержание замечания
1	2	3	4

в) значения индикаторов качества государственных услуг в отчетном периоде

N п/п	Наименование услуг	Значения индикаторов качества государственных услуг		
		значение, установленное требованиями к качеству предоставления государственных услуг		фактическое значение
		гарантированное значение	целевое значение	
1	2	3	4	5

Руководитель организации, оказывающей  
государственные услуги

М.П.

ФОРМА  
акта проверки качества фактически  
предоставляемых государственных услуг  
утвержденным требованиям к качеству  
по результатам проведения контрольных  
мероприятий

Дата оформления акта

1. \_\_\_\_\_  
(номер и дата нормативного акта, в соответствии с которым осуществлялась проверка)

\_\_\_\_\_ (цель, объект проверки и период, за который осуществлялась проверка)

\_\_\_\_\_ (кем проведена проверка: Ф.И.О., занимаемая должность)

Дата начала проверки: \_\_\_\_\_

Дата окончания проверки: \_\_\_\_\_

2. Нормативные правовые акты, применяемые в ходе проверки:

\_\_\_\_\_ Документы и материалы, рассмотренные в ходе проверки:  
\_\_\_\_\_

3. Проверкой установлено:

\_\_\_\_\_ (нарушения, выявленные в ходе проверки, и причины их возникновения, меры, принимаемые по обеспечению предоставления государственных услуг в соответствии с утвержденными требованиями к качеству, предложения по устранению выявленных нарушений)

Подпись \_\_\_\_\_ Ф.И.О. должностного лица, проводившего проверку

Подпись \_\_\_\_\_ Ф.И.О. руководителя проверяемой организации

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
от 30 июня 2009 г. № 1019  
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНДИКАТОРОВ КАЧЕСТВА  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

В соответствии с постановлением Правительства области от 30 июня 2008 года N 1235 "Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям" (с последующими изменениями) Правительство области постановляет:

1. Утвердить индикаторы качества государственных услуг в сфере культуры согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор области  
В.Е.ПОЗГАЛЕВ

**ПЕРЕЧЕНЬ  
ИНДИКАТОРОВ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

Наименование государственной услуги	Код индикатора	Индикатор качества государственной услуги	Значение индикатора качества			
			Гарантированное значение	Целевое значение		
				на 2008 год	на 2010 год	на 2011 год
Библиотечное обслуживание населения	Д01	объем библиотечного фонда (тыс. ед.): универсальных библиотек	не менее 1200.0	1230.0	1231.0	1232.0
		специальных библиотек по обслуживанию отдельных групп пользователей:				
		- детского возраста	не менее 160.0	171.0	173.0	175.0
		- юношеского возраста	не менее 100.0	115.0	119.0	121.0
	Д02	доля единиц хранения в открытом доступе (% в общем объеме фонда): универсальных научных библиотек	не менее 50%	54%	54%	54%
		специальных библиотек по обслуживанию отдельных групп пользователей:				
		- детского возраста	не менее 20%	20%	21%	21.5%
		- юношеского возраста	не менее 30%	35%	35%	35%
	Р03	книговыдача в год (тыс. экз.): универсальных научных библиотек	не менее 1000.0	1200.0	1220.0	1250.0
		специальных библиотек по обслуживанию отдельных групп пользователей:				
		- детского возраста	не менее 230.0	235.0	240.0	250.0
		- юношеского возраста	не менее 270.0	280.0	290.0	295.0
	Р04	доля книговыдач по межбиблиотечному абонементу (% от общей книговыдачи в год) универсальных научных библиотек	не менее 0.5%	0.5%	0.6%	0.6%
	Р05	доля книговыдач по внестационарному абонементу (% от общей книговыдачи в год) специальных библиотек по обслуживанию отдельных групп пользователей:				
		- детского возраста	не менее 10%	12%	13%	14%
		- слепых и слабовидящих	не менее 55%	60%	61%	62%

Д06	обновляемость фонда в год (% новых поступлений в общем объеме хранения): - универсальных научных библиотек - специальных библиотек по обслуживанию отдельных групп пользователей	не менее 1.2% не менее 2%	1.3% 2%	1.3% 2.5%	1.4% 3%
Р07	количество посещений (тыс. человек): универсальных научных библиотек специальных библиотек по обслуживанию отдельных групп пользователей: - детского возраста - юношеского возраста - слепых и слабовидящих	не менее 280.0  не менее 75.0 не менее 80.0 не менее 10.5	320.0  75.5 85.0 11.0	310.0  76.2 86.0 11.0	310.0  77.0 87.0 11.5
Д08	объем электронного каталога (тыс. записей): универсальных научных библиотек специальных библиотек по обслуживанию отдельных групп пользователей: - детского возраста - юношеского возраста - слепых и слабовидящих	не менее 900.0  не менее 110.0 не менее 30.0 не менее 3.0	940.0  114.0 31.0 3.9	950.0  114.5 31.5 4.0	955.0  115.0 32.0 4.1
Р09	количество посещений сайта (тыс. посещений): универсальных научных библиотек специальных библиотек по обслуживанию отдельных групп пользователей, в том числе детского и юношеского возраста	не менее 500.0 не менее 12.0	540.0 14.0	550.0 14.7	555.0 15.0
Д10	доля книг для детей специальных библиотек по обслуживанию отдельных групп пользователей (детского возраста) (% от общего объема фонда)	не менее 80%	85%	85%	90%
Д11	доля книг для детей и юношества специальных библиотек по обслуживанию отдельных групп пользователей (% от общего объема фонда)	не менее 65%	70%	75%	80%
Р12	количество озвученных книг специальных библиотек по обслуживанию отдельных групп пользователей (слепых и слабовидящих) в год	не менее 10	11	12	13
Д13	объем книжного фонда в специальных	не менее 55%	60%	62%	63%

		форматах (звуковые, рельефно-точечного шрифта, укрупненного шрифта, на флэш-картах) специальных библиотек по обслуживанию отдельных групп пользователей (слепых и слабовидящих) (% от общего объема)				
	K14	доля специалистов, имеющих высшее образование (% от общей численности работников учреждения): универсальных научных библиотек специальных библиотек по обслуживанию отдельных групп пользователей: - детского возраста - юношеского возраста - слепых и слабовидящих	не менее 30%  не менее 30% не менее 30% не менее 30%	50%  50% 60% 35%	50%  50% 60% 35%	50%  50% 60% 35%
	P15	количество методических материалов, подготовленных учреждением (кол-во шт.): универсальных научных библиотек специальных библиотек по обслуживанию отдельных групп пользователей: - детского возраста - юношеского возраста - слепых и слабовидящих	не менее 80  не менее 8 не менее 6 не менее 17	90  9 7 18	92  9.5 8 18	92  10 9 19
Предоставление доступа граждан к музейным предметам и музейным коллекциям государственных музеев области	D01	количество музейного собрания (ед.)	не менее 5000	5000	5500	6000
	D02	число музейных выставок в год (ед.)	не менее 12	12	13	14
	P03	количество посещений музея в год (чел.)	не менее 30000	30000	30000	30000
	D04	публикации и распространение каталогов, буклетов, альбомов, проспектов, путеводителей и т.п. по музейным собраниям и объектам культурного наследия (ед.)	не менее 4	4	5	5
	P05	количество опубликованных научно-исследовательских работ на основе изучения музейных коллекций (ед.) - в музеях с количеством научных сотрудников до 30 чел. - в музеях с количеством научных сотрудников свыше 30 чел.	не менее 2  не менее 4	2  4	2  4	2  4
	D06	обновление стационарных экспозиций музея	не реже чем раз	раз в 10	раз в 10	раз в 10



	с использованием ранее не выставлявшихся или вновь поступивших музейных предметов	в 10 лет	лет	лет	лет
Д07	количество экспонируемых предметов музейного собрания основного фонда: - в музеях с количеством музейного собрания до 45000 ед. - в музеях с количеством музейного собрания от 45000 ед.	не менее 10%  не менее 8%	10%  8%	10%  8%	10%  8%
Д08	продолжительность экскурсионного обслуживания (мин.)	не менее 45	45	45	45
К09	соотношение научных сотрудников, повысивших квалификацию, к общему количеству работающих научных сотрудников (%)	не менее 8%	8%	8%	8%

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**от 5 марта 2010 г. N 241**

**О СОЗДАНИИ РЕЕСТРА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (ФУНКЦИЙ)  
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ И ПОРТАЛА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГ (ФУНКЦИЙ) ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

(в ред. постановлений Правительства Вологодской области  
от 28.06.2010 N 738, от 01.11.2010 N 1267)

В целях повышения информационной открытости деятельности органов исполнительной государственной власти области, органов местного самоуправления муниципальных образований области, а также эффективности их взаимодействия с физическими и юридическими лицами Правительство области постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение о формировании и ведении Реестра государственных услуг (функций) области (далее - Реестр) и Портала государственных и муниципальных услуг (функций) области (далее - Портал).

2. Определить Департамент государственной службы и кадровой политики области уполномоченным органом по ведению информационного ресурса Реестра и осуществлению информационного взаимодействия с уполномоченным органом по ведению информационного ресурса федеральной государственной информационной системы "Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Сводный реестр) для размещения сведений об услугах (функциях) из Реестра в Сводном реестре.

3. Определить Комитет информационных технологий и телекоммуникаций области оператором Реестра, Портала.

4. Определить сайтом Портала в информационно-телекоммуникационной сети Интернет сайт, расположенный по электронному адресу: <http://www.gosuslugi.gov35.ru>.

5. Создать с 1 июля 2010 года Реестр, Портал с размещением на них сведений о государственных услугах (функциях), предоставляемых (исполняемых) департаментом труда и социального развития области в соответствии с осуществляемыми полномочиями.

Размещение в Реестре и на Портале сведений о государственных услугах (функциях), предоставляемых (исполняемых) иными органами исполнительной государственной власти области, осуществляется в сроки, определяемые Правительством области.

6. Установить, что сведения о государственных и муниципальных услугах (функциях), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной государственной власти области и органами местного самоуправления области, подлежат размещению в Сводном реестре.

7. Департаменту информационных технологий и телекоммуникаций области (А.И. Аксенов):

в срок до 1 мая 2010 года обеспечить ввод в эксплуатацию автоматизированных систем ведения Реестра и Портала в соответствии с требованиями Положения о формировании и ведении Реестра государственных и муниципальных услуг (функций) области и Портала государственных и муниципальных услуг (функций) области, утвержденного настоящим постановлением;

в месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления подготовить соответствующие изменения в положение о Департаменте информационных технологий и телекоммуникаций области, утвержденное постановлением Правительства области от 8 июля 2008 года N 1335 "О Департаменте информационных технологий и телекоммуникаций Вологодской области" (с последующими изменениями).

8. Департаменту труда и социального развития области (Е.К. Артемов):

в срок до 1 июня 2010 года представить в Департамент государственной службы и кадровой политики области сведения о государственных услугах (функциях), предоставляемых (исполняемых) департаментом труда и социального развития области в соответствии с осуществляемыми полномочиями;

с 1 июля 2010 года обеспечить учет информации о предоставлении государственных услуг на Портале в соответствии с Положением.

9. Департаменту государственной службы и кадровой политики области (О.А. Васильев) совместно с Комитетом информационных технологий и телекоммуникаций области (А.Ф. Петренко) в срок до 30 декабря 2010 года обеспечить заключение соглашений об информационном взаимодействии с муниципальными районами и городскими округами области.

10. Утратил силу. - Постановление Правительства Вологодской области от 01.11.2010 N 1267.

11. Контроль за выполнением постановления возложить на первого вице-губернатора области Н.В. Костыгова.

Справку о выполнении пунктов 7 - 9 настоящего постановления представить к 1 марта 2011 года.

12. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.

Губернатор области  
В.Е.ПОЗГАЛЕВ

ПОЛОЖЕНИЕ  
О ФОРМИРОВАНИИ И ВЕДЕНИИ РЕЕСТРА ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
УСЛУГ (ФУНКЦИЙ) ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ И ПОРТАЛА  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ФУНКЦИЙ)  
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ (ДАЛЕЕ - ПОЛОЖЕНИЕ)

(в ред. постановления Правительства Вологодской области  
от 01.11.2010 N 1267)

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях обеспечения доступа физических и юридических лиц (далее - заинтересованные лица) на территории области к сведениям о государственных услугах (функциях), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной государственной власти области, об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной государственной власти области государственных услуг и включены в перечень, утверждаемый постановлением Правительства области, об услугах, оказываемых государственными учреждениями области и иными организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств областного бюджета, об услугах (функциях), содержащихся в реестрах муниципальных услуг (функций), и размещенных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, и определяет порядок формирования и ведения государственных информационных систем области "Реестр государственных услуг (функций) Вологодской области", "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области" (далее соответственно - Реестр, Портал), состав и порядок размещения на Портале сведений об услугах (функциях).

1.2. Уполномоченный орган по ведению информационного ресурса Реестра выполняет следующие функции:

организует ведение Реестра, в том числе:

осуществляет ведение информационного ресурса Реестра, представляющее собой проверку содержания сведений об услугах (функциях) на предмет соответствия этих сведений требованиям настоящего Положения, размещение, изменение и исключение сведений об услугах (функциях) в установленных случаях из Реестра, и организует ведение справочной информации;

организует регламентированный доступ ответственных лиц, указанных в пункте 2.5 раздела II настоящего Положения, к Реестру для размещения сведений об услугах (функциях);

размещает сведения из Реестра в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций);

разрабатывает методические рекомендации о порядке предоставления сведений об услугах (функциях) для размещения в Реестре;

осуществляет размещение сведений об услугах (функциях) на Портале с использованием программы для ЭВМ "Система реестров и порталов государственных услуг";  
проводит мониторинг и анализ сведений, размещенных в Реестре.

1.3. Оператор Реестра, Портала (далее - Оператор) выполняет следующие функции:

обеспечивает круглосуточный свободный доступ заинтересованных лиц к информационному ресурсу, содержащемуся на Портале, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

обеспечивает защиту информации, размещаемой в Реестре и на Портале, от несанкционированного изменения;

обеспечивает надлежащее функционирование Реестра и Портала.

## II. Реестр государственных услуг (функций) области

2.1. Реестр является государственной информационной системой области, содержащей:

1) сведения о государственных услугах (функциях), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной государственной власти области;

2) сведения об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной государственной власти области государственных услуг и включены в перечень, утверждаемый постановлением Правительства области;

3) сведения об услугах, оказываемых государственными учреждениями области и иными организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств областного бюджета (далее - подведомственные организации, предоставляющие услуги);

4) сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной государственной власти области государственных услуг, размерах платы, взимаемой с заявителя, если услуга предоставляется на возмездной основе, методиках расчета платы за предоставление услуг;

5) административный регламент предоставления соответствующей государственной услуги, исполнения соответствующей государственной функции;

6) справочную информацию.

2.2. Раздел справочной информации содержит справочники органов исполнительной государственной власти области и справочники мест предоставления услуг.

Справочники органов исполнительной государственной власти области содержат систематизированные сведения об органах исполнительной государственной власти области, предоставляющих (исполняющих) государственные услуги (функции), о подведомственных организациях, предоставляющих услуги, в том числе об их структурных подразделениях, о руководителях этих органов, подведомственных организаций и их структурных подразделений, почтовые адреса, номера телефонов, факсов, адреса электронной почты, электронные адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Справочники мест предоставления услуг содержат информацию о почтовых адресах мест личного приема заинтересованных лиц, информацию о том, как добраться до мест предоставления услуг (приемные органов исполнительной государственной власти области, подведомственные организации, предоставляющие услуги, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг и др.).

2.3. Ведение Реестра как государственной информационной системы осуществляется органом исполнительной государственной власти области, уполномоченным на ведение информационного ресурса Реестра (далее - Уполномоченный орган).

2.4. Состав сведений об услугах (функциях) для размещения в Реестре определяется согласно приложениям 1 и 2 к настоящему Положению в зависимости от того, утверждены или не утверждены административные регламенты предоставления соответствующих государственных услуг, исполнения соответствующих государственных функций.

Сведения об услугах (функциях) формируются согласно приложению 1 к настоящему Положению теми органами исполнительной государственной власти области, которые осуществляют предоставление соответствующих услуг (исполнение функций), путем заполнения электронных форм с использованием программы для ЭВМ "Система реестров и порталов государственных услуг" и направляются Уполномоченному органу.

До утверждения административных регламентов предоставления соответствующих государственных услуг, исполнения соответствующих государственных функций сведения об услугах (функциях) формируются согласно приложению 2 к настоящему Положению теми органами исполнительной государственной власти области, которые осуществляют предоставление соответствующих услуг (исполнение функций), путем заполнения электронных форм с использованием программы для ЭВМ "Система реестров и порталов государственных услуг" и направляются Уполномоченному органу.

Представляемые в Реестр сведения должны быть достоверными, полными.

2.5. Для размещения сведений об услугах (функциях) орган исполнительной государственной власти области, предоставляющий соответствующую услугу (исполняющий соответствующую функцию), назначает ответственных лиц, имеющих доступ к Реестру для размещения сведений об услугах (функциях), из числа должностных лиц органа исполнительной государственной власти области, предоставляющего соответствующие услуги (исполняющего соответствующие функции) (далее - должностные лица, ответственные за внесение сведений в Реестр).

Сведения об услугах (функциях) предоставляются Уполномоченному органу должностными лицами, ответственными за внесение сведений в Реестр.

В случае если в предоставлении услуги участвует несколько органов исполнительной государственной власти области, то предоставление в Уполномоченный орган сведений об услуге осуществляет орган исполнительной государственной власти области, который предоставляет заинтересованному лицу итоговый результат услуги.

В случае если в предоставлении услуги участвует организация, подведомственная органу исполнительной государственной власти области, предоставляющему соответствующие услуги, то предоставление в Уполномоченный орган сведений об услуге осуществляется должностным лицом, ответственным за внесение сведений в Реестр, указанного органа исполнительной государственной власти области.

2.6. Уполномоченный орган в течение 5 рабочих дней с даты получения сведений об услуге (функции):

проверяет в соответствии с приложениями 1, 2 к настоящему Положению их на соответствие нормативным правовым актам, регулирующим предоставление (исполнение) услуги (функции), а также на полноту и правильность заполнения полей электронных форм Реестра;

в случае их соответствия требованиям пункта 2.4 раздела II настоящего Положения обязан разместить в Реестре сведения об услуге (функции);

в случае их несоответствия требованиям пункта 2.4 раздела II настоящего Положения обязан направить в орган исполнительной государственной власти области, предоставляющий соответствующую услугу (исполняющий соответствующую функцию), в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, уведомление о допущенных нарушениях с предложением об их устранении и повторном предоставлении сведений об услугах (функциях) для размещения в Реестре.

2.7. Орган исполнительной государственной власти области обязан в течение 3 рабочих дней со дня получения уведомления от Уполномоченного органа о допущенных нарушениях дополнить (изменить) сведения об услуге (функции) и направить их Уполномоченному органу повторно.

2.8. Сведения об услуге (функции) после их дополнения (изменения) размещаются в Реестре в порядке, установленном пунктом 2.6 раздела II настоящего Положения.

2.9. Уполномоченный орган на основании сведений об услугах (функциях) обеспечивает в Реестре в электронной форме сводную систематизацию сведений об услугах (функциях), содержащихся в Реестре, с учетом следующих требований:

по алфавиту на основе кратких наименований услуг (функций) (сводный перечень услуг (функций);

по ключевым словам в полном и кратком наименовании услуг (функций);

по категории заинтересованного лица.

2.10. В целях поддержания в актуальном состоянии сведений, содержащихся в Реестре, органы исполнительной государственной власти области в соответствии с пунктом 2.4 раздела II настоящего Положения обязаны направить Уполномоченному органу в 10-дневный срок со дня изменения информацию об изменении сведений об услуге (функции), а также сведений об определении либо изменении органа исполнительной государственной власти области, предоставляющего (исполняющего) государственные услуги (функции), а также государственного учреждения, иной организации, участвующей в предоставлении услуги, вступлении в силу нормативных правовых

актов, регламентирующих предоставление (исполнение) услуги (функции), изменении информации об органе исполнительной государственной власти области, государственном учреждении, иной организации, участвующей в предоставлении услуги (почтовый адрес, телефон, факс, адрес сайта и электронной почты).

2.11. Внесение изменений в сведения об услугах (функциях), содержащихся в Реестре, осуществляется Уполномоченным органом в порядке, предусмотренном в пункте 2.6 раздела II настоящего Положения.

2.12. Исключение сведений об услугах (функциях) из Реестра осуществляется по письменному заявлению органа исполнительной государственной власти области, которым были предоставлены соответствующие сведения для их размещения в Реестре.

Уполномоченный орган не реже 1 раза в полгода проводит мониторинг и анализ сведений, размещенных в Реестре, и в течение 5 рабочих дней со дня обнаружения сведений, подлежащих изменению либо исключению из Реестра, направляет соответствующему органу исполнительной государственной власти области в письменной форме и (или) в форме электронного документа уведомление о необходимости изменения или исключения сведений из Реестра. Органы исполнительной государственной власти области в 10-дневный срок со дня поступления уведомления обязаны направить Уполномоченному органу уточненную информацию.

2.13. Основаниями для исключения сведений об услугах (функциях) из Реестра являются следующие обстоятельства:

вступление в силу федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, законов и иных нормативных правовых актов области, которыми упразднено предоставление (исполнение) услуги (функции);

несоответствие сведений об услугах (функциях), размещенных в Реестре, требованиям, установленным пунктом 2.4 раздела II настоящего Положения, при условии, что это несоответствие не может быть устранено путем внесения изменений в сведения об услугах (функциях).

2.14. Уполномоченный орган исключает сведения об услугах (функциях) из Реестра при наличии оснований, предусмотренных пунктом 2.13 раздела II настоящего Положения, в порядке, указанном в пункте 2.12 раздела II настоящего Положения.

### III. Портал государственных и муниципальных услуг (функций) области

3.1. Портал является государственной информационной системой области, которая обеспечивает предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение соответственно реестров государственных и муниципальных услуг.

3.2. На Портале размещается следующая информация:

1) содержащийся в Реестре сводный перечень услуг (функций) области;

2) содержащийся в реестрах муниципальных услуг (функций) сводный перечень услуг (функций), при наличии соглашений с муниципальными районами и городскими округами области об информационном взаимодействии;

3) сведения об услугах (функциях) в соответствии с Перечнем сведений об услугах (функциях), содержащихся в государственной информационной системе области "Реестр государственных услуг (функций) области", которые подлежат размещению в государственной информационной системе "Портал государственных услуг (функций) области", согласно приложению 3 к настоящему Положению.

3.3. Соглашения об информационном взаимодействии должны включать обязанность органов местного самоуправления муниципальных образований области о предоставлении сведений, размещенных в реестре муниципальных услуг (функций), в соответствии с требованиями, установленными настоящим Положением, а также право Уполномоченного органа осуществлять проверку правильности заполнения таких сведений в полях электронных форм сводного реестра.

3.4. Если по результатам проверки, указанной в пункте 3.3 раздела III настоящего Положения, выявлены нарушения, то Уполномоченный орган незамедлительно направляет в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, уведомление о допущенных нарушениях с предложением о необходимости внесения изменений в сведения об услугах (функциях) в орган местного самоуправления муниципального образования области, представившего сведения об услуге (функции).

До устранения допущенных нарушений сведения об услугах (функциях) на Портале не размещаются.

3.5. Если по результатам проверки нарушений не выявлено, сведения об услугах (функциях) размещаются Уполномоченным органом на Портале.

3.6. К Порталу обеспечивается круглосуточный бесплатный свободный доступ заинтересованных лиц на сайте Портала в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

#### IV. Ответственность

4.1. Руководители и должностные лица органов исполнительной государственной власти области, имеющие доступ к Реестру для размещения сведений об услугах, несут ответственность за полноту и достоверность сведений об услугах (функциях), предоставляемых для размещения в Реестре, а также за соблюдение порядка и сроков их предоставления.

4.2. Должностные лица Уполномоченного органа в соответствии с их должностными регламентами несут ответственность за соблюдение сроков и порядка размещения сведений в Реестре и на Портале об услугах (функциях).

4.3. Должностные лица Оператора в соответствии с их должностными регламентами несут ответственность за надлежащее функционирование Реестра и Портала, за обеспечение круглосуточного доступа заинтересованных лиц к информационному ресурсу, содержащемуся на Портале, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, за обеспечение защиты информации, размещаемой в Реестре и на Портале, от несанкционированного изменения.

4.4. Руководители и должностные лица органов местного самоуправления муниципальных образований области в соответствии с их должностными регламентами при наличии соглашений об информационном взаимодействии несут ответственность за полноту и достоверность сведений об услугах (функциях), предоставляемых для размещения на Портале, а также за соблюдение порядка и сроков их предоставления.

4.5. Должностные лица, указанные в пунктах 4.1 - 4.4 раздела IV настоящего Положения, несут ответственность в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2004 года N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации".

Приложение 1  
к Положению

#### ПЕРЕЧЕНЬ СВЕДЕНИЙ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГЕ (ФУНКЦИИ), В ОТНОШЕНИИ КОТОРОЙ УТВЕРЖДЕН АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

1. Наименование услуги (функции).
2. Наименование органа исполнительной государственной власти области, предоставляющего услугу (исполняющего функцию).
3. Наименование федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной государственной власти области, органов местного самоуправления муниципальных образований области, без привлечения которых не может быть предоставлена услуга (исполнена функция).
4. Наименование административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта и источников его официального опубликования.
5. Описание результатов предоставления услуги (исполнения функции).
6. Категория заявителей, которым предоставляется услуга.
7. Места информирования о правилах предоставления услуги.
8. Максимально допустимые сроки предоставления услуги (исполнения функции).

9. Основания для приостановления предоставления услуги (исполнения функции) либо отказа в предоставлении услуги.

10. Документы, подлежащие представлению заявителем для получения услуги, способы получения документов заявителем и порядок представления документов с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы.

11. Сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги и размерах платы, взимаемой с заявителя, если услуга предоставляется на возмездной основе.

12. Информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом исполнительной государственной власти области при предоставлении услуги (исполнении функции), в том числе информация о промежуточных и окончательных сроках таких административных процедур.

13. Адреса официальных сайтов органов исполнительной государственной власти области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адреса их электронной почты, телефоны.

14. Сведения о способах и формах обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении услуги (исполнении функции) и информация о должностных лицах, уполномоченных на рассмотрение жалоб, их контактные данные.

15. Текст административного регламента.

16. Сведения о дате вступления в силу административного регламента.

17. Сведения о периоде действия административного регламента (если срок действия административного регламента ограничен либо административный регламент прекратил действие).

18. Сведения о внесении изменений в административный регламент с указанием реквизитов актов, которыми такие изменения внесены.

19. Дата, с которой действие административного регламента временно приостановлено, и продолжительность такого приостановления.

20. Дата прекращения действия административного регламента (признания его утратившим силу).

21. Формы заявлений и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения в орган исполнительной государственной власти области для получения услуги (в электронной форме).

22. Фамилии и должности лиц, которые непосредственно представляют сведения об услуге (функции), вносят изменения в эти сведения, а также вводят и снимают ограничения по доступу к сведениям, содержащимся в Реестре.

23. Сведения об услугах, предоставляемых организациями, подведомственными органам исполнительной государственной власти области, а также сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления таких услуг, размерах платы, взимаемой с заявителя, если услуга предоставляется на возмездной основе, методиках расчета платы за предоставление услуг.

Приложение 2  
к Положению

## ПЕРЕЧЕНЬ СВЕДЕНИЙ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГЕ (ФУНКЦИИ), В ОТНОШЕНИИ КОТОРОЙ НЕ УТВЕРЖДЕН АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

1. Наименование услуги (функции).

2. Услуги, предоставляемые в рамках исполнения функции (для функции), либо функция, в рамках исполнения которой предоставляется услуга (для услуги).

3. Наименование органа исполнительной государственной власти области, предоставляющего (исполняющего) услугу (функцию).

4. Наименование федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной государственной власти области, органов местного самоуправления муниципальных образований области, без привлечения которых не может быть предоставлена услуга.

5. Наименования нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (исполнение функции), с указанием их реквизитов и источников официального опубликования.

6. Описание результатов предоставления услуги (исполнения функции).



7. Категория заявителей, которым предоставляется услуга.
8. Места информирования о правилах предоставления услуги.
9. Максимально допустимые сроки предоставления услуги (исполнения функции).
10. Основания для приостановления предоставления услуги (исполнения функции) либо отказа в предоставлении услуги.
11. Документы, подлежащие представлению заявителем для получения услуги, способы получения документов заявителем и порядок представления документов с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы.
12. Сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги и размерах платы, взимаемой с заявителя, если услуга предоставляется на возмездной основе.
13. Информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом исполнительной государственной власти области при предоставлении услуги (исполнении функции), в том числе информация о промежуточных и окончательных сроках таких административных процедур.
14. Адреса официальных сайтов органов исполнительной государственной власти области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адреса их электронной почты, телефоны.
15. Формы заявлений и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения в орган исполнительной государственной власти области в целях получения услуги (в электронной форме).
16. Сведения о способах и формах обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении услуги (исполнении функции) и информация о должностных лицах, уполномоченных на рассмотрение жалоб, их контактные данные.
17. Сведения о подготовке проекта административного регламента органом исполнительной государственной власти области.
18. Текст проекта административного регламента.
19. Сведения о размещении (с указанием даты и реквизитов документа) проекта административного регламента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
20. Сведения о получении (с указанием даты и реквизитов документа) предложений от заинтересованных граждан и организаций на проект административного регламента.
21. Наименование и реквизиты правового акта об утверждении административного регламента.
22. Дата официального опубликования административного регламента.
23. Дата вступления в силу опубликованного административного регламента.
24. Сведения о размещении в информационно-телекоммуникационной сети Интернет утвержденного административного регламента.
25. Результаты анализа практики применения административного регламента.
26. Фамилии и должности лиц, которые непосредственно представляют сведения об услуге (функции), вносят изменения в эти сведения, а также вводят и снимают ограничения по доступу к сведениям, содержащимся в Реестре.
27. Сведения об услугах, предоставляемых организациями, подведомственными органам исполнительной государственной власти области, а также сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления таких услуг, размерах платы, взимаемой с заявителя, если услуга предоставляется на возмездной основе, методиках расчета платы за предоставление услуг.

Приложение 3  
к Положению

**ПЕРЕЧЕНЬ  
СВЕДЕНИЙ ОБ УСЛУГАХ (ФУНКЦИЯХ), СОДЕРЖАЩИХСЯ  
В ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ ОБЛАСТИ "РЕЕСТР  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (ФУНКЦИЙ) ОБЛАСТИ", КОТОРЫЕ ПОДЛЕЖАТ  
РАЗМЕЩЕНИЮ В ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ "ПОРТАЛ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ФУНКЦИЙ) ОБЛАСТИ"**

1. Наименование услуги (функции).
2. Функция, в рамках исполнения которой предоставляется услуга.
3. Наименование органа исполнительной государственной власти области, предоставляющего услугу (исполняющего функцию).

4. Категории заявителей, которым предоставляется услуга.
5. Необходимые документы, подлежащие представлению заявителем для получения услуги, способы получения документов заявителями и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы.
6. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания услуги и размерах платы, взимаемой с заявителя, если услуга оказывается на возмездной основе.
7. Результат предоставления услуги (исполнения функции).
8. Сроки предоставления услуги.
9. Основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении.
10. Информация о месте предоставления услуги.
11. Сведения о допустимости досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих услугу, и результатов предоставления этой услуги.
12. Контакты для получения дополнительной информации (телефоны органа исполнительной государственной власти области, ответственного за предоставление услуги, телефоны мест предоставления услуги).
13. Адрес официального сайта органа исполнительной государственной власти области, ответственного за предоставление услуги (исполнение функции).
14. Формы заявлений и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения в орган исполнительной государственной власти области (орган местного самоуправления) для получения услуги (в электронной форме).
15. Сведения об услугах, предоставляемых организациями, подведомственными органам исполнительной государственной власти области, а также сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления таких услуг, размерах платы, взимаемой с заявителя, если услуга предоставляется на возмездной основе, методиках расчета платы за предоставление услуг.

## **ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ И СРЕДСТВ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ ПОРТАЛА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Услуги, за исполнение которых отвечает организация**

### **Организация проведения государственной историко-культурной экспертизы**

Что предлагает орган власти

Организация проведения государственной историко-культурной экспертизы

### **Организация разработки проектов зон охраны объектов культурного наследия**

Что предлагает орган власти

Организация разработки проекта зон охраны объектов культурного наследия

### **Организация установки на объектах культурного наследия информационных надписей и обозначений**

Что предлагает орган власти

Организация установки информационной надписи на объекте культурного наследия

### **Оформление собственникам и пользователям объектов культурного наследия охранных обязательств**

Что предлагает орган власти

Подготовка Охранного обязательства

### **Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках**

Что предлагает орган власти

Получение информации из государственных библиотечных фондов

### **Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных**

Что предлагает орган власти

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

### **Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий**

Что предлагает орган власти

Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий

### **Предоставление информации об образовательных услугах по реализации образовательных программ дополнительного профессионального образования**

Что предлагает орган власти

Предоставление информации об образовательных услугах по реализации образовательных программ дополнительного профессионального образования

**Предоставление информации об образовательных услугах по реализации образовательных программ среднего профессионального образования**

Что предлагает орган власти

Предоставление информации об образовательных услугах по реализации образовательных программ среднего профессионального образования (за исключением образования, получаемого в федеральных учреждениях образовательных учреждений, перечень которых утверждается Правительством Российской Федерации)

**Предоставление сведений об объектах культурного наследия, находящихся на территории Вологодской области**

Что предлагает орган власти

Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории Вологодской области и включенных в Единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**Согласование проектирования и проведения работ по сохранению объекта культурного наследия**

Что предлагает орган власти

Согласование проектирования и проведения работ по сохранению объекта культурного наследия

**Услуги, исполнение которых контролируется организацией**

**Организация проведения государственной историко-культурной экспертизы**

Что предлагает орган власти

Организация проведения государственной историко-культурной экспертизы

**Организация установки на объектах культурного наследия информационных надписей и обозначений**

Что предлагает орган власти

Организация установки информационной надписи на объекте культурного наследия

**Оформление собственникам и пользователям объектов культурного наследия охранных обязательств**

Что предлагает орган власти

Подготовка Охранного обязательства

**Предоставление информации об образовательных услугах по реализации образовательных программ дополнительного профессионального образования**

Что предлагает орган власти

Предоставление информации об образовательных услугах по реализации образовательных программ дополнительного профессионального образования

**Предоставление сведений об объектах культурного наследия, находящихся на территории Вологодской области**

Что предлагает орган власти

Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории Вологодской области и включенных в Единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**Согласование проектирования и проведения работ по сохранению объекта культурного наследия**

Что предлагает орган власти

Согласование проектирования и проведения работ по сохранению объекта культурного наследия

**ПРИКАЗ ДЕПАРТАМЕНТА КУЛЬТУРЫ  
И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ  
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**от 18 июня 2010 г. N 131**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА  
ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ  
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ КУЛЬТУРЫ И ОХРАНЫ  
ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

(в ред. приказа Департамента культуры и охраны  
объектов культурного наследия Вологодской области от 19.08.2010 N 180)

В соответствии с постановлением Правительства области от 23 декабря 2008 года N 2496 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (административных регламентов предоставления государственных услуг) органами исполнительной государственной власти Вологодской области" приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Департаменте культуры и охраны объектов культурного наследия Вологодской области.

2. Административный регламент исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Департаменте культуры и охраны объектов культурного наследия Вологодской области вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

Начальник департамента  
В.В.РАЦКО

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ  
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ КУЛЬТУРЫ И ОХРАНЫ  
ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

(в ред. приказа Департамента культуры и охраны  
объектов культурного наследия Вологодской области от 19.08.2010 N 180)

**I. Общие положения**

1. Административный регламент исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Департаменте культуры и охраны объектов культурного наследия Вологодской области (далее - Административный регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении обращений граждан, а также правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

2. Настоящий Административный регламент применяется при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, организаций и индивидуальных предпринимателей (далее - заявители), за исключением обращений, подлежащих рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Установленный настоящим Административным регламентом порядок рассмотрения обращений граждан применяется при рассмотрении обращений иностранных граждан и организаций и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

3. Исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Департаменте культуры и охраны объектов культурного наследия Вологодской области (далее - государственная функция) осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31, ст. 3451) (с последующими изменениями);

Уставом Вологодской области от 18 октября 2001 года N 716-ОЗ (Красный Север, 2001, N 202 - 203) (с последующими изменениями);

постановлением Правительства Вологодской области от 19 февраля 2010 года N 170 "О Порядке досудебного обжалования действий (бездействия), решений органов исполнительной государственной власти области и (или) их руководителей" ("Красный Север", 2010, N 22);

Положением о Департаменте культуры и охраны объектов культурного наследия Вологодской области, утвержденным постановлением Правительства Вологодской области от 7 апреля 2009 года N 599 "О Департаменте культуры и охраны объектов культурного наследия Вологодской области" ("Красный Север", 2009, N 49, N 71, N 122) (с последующими изменениями).

4. Исполнение государственной функции осуществляется начальником департамента, заместителями начальника департамента и иными государственными гражданскими служащими Департамента культуры и охраны объектов культурного наследия Вологодской области, уполномоченными исполнять государственную функцию (далее - должностное лицо), перечень которых определяется приказом начальника департамента.

При исполнении государственной функции осуществляется взаимодействие с государственными органами, органами местного самоуправления, общественными организациями и объединениями по вопросам исполнения государственной функции.

5. В Департаменте культуры и охраны объектов культурного наследия Вологодской области (далее - департамент) рассматриваются обращения заявителей (далее - обращения) по вопросам, отнесенным к его компетенции.

6. Результатом исполнения государственной функции является принятие решения по рассмотренным обращениям заявителей с направлением ответов в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

## II. Требования к порядку исполнения государственной функции

### Порядок информирования о правилах исполнения государственной функции

7. Информация о местонахождении, графике работы, справочных телефонах и адресе интернет-сайта департамента представлена в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

8. Для получения информации о правилах исполнения государственной функции заявители могут обращаться в департамент лично, по телефону, по почтовой связи, информационной системе общего пользования как в письменной, так и в устной форме.

9. Информирование о правилах исполнения государственной функции осуществляется по следующим вопросам:

- о местонахождении департамента;

- о номерах телефонов и должностных лицах, уполномоченных исполнять государственную функцию;

- о графике работы департамента, о графике личного приема;

- об адресе интернет-сайта Правительства области, адресе интернет-сайта департамента, адресе электронной почты департамента;

- о порядке исполнения государственной функции;

- об административных действиях (процедурах) исполнения государственной функции;

- о порядке контроля за исполнением государственной функции;

- об основаниях для отказа в исполнении государственной функции;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц департамента, уполномоченных исполнять государственную функцию, а также решений, принятых в ходе исполнения государственной функции;

о решениях, принятых в ходе исполнения государственной функции.

10. Устное информирование о правилах исполнения государственной функции обеспечивается должностными лицами департамента, уполномоченными исполнять государственную функцию, в ходе личного приема, по телефону.

11. Письменное информирование об исполнении государственной функции обеспечивается должностными лицами департамента, уполномоченными исполнять государственную функцию, путем направления ответов в порядке, предусмотренном настоящим Административным регламентом.

12. Информация о правилах исполнения государственной функции размещается:

на официальных интернет-сайтах Правительства Вологодской области и департамента в сети Интернет;

на информационных стендах в зданиях департамента.

13. При осуществлении устного информирования должностное лицо подробно и корректно информирует заявителей по вопросу исполнения государственной функции, при этом ответ следует начать с информации о наименовании департамента, фамилии, имени, отчестве и должности государственного гражданского служащего департамента, осуществляющего информирование.

Должностное лицо принимает все необходимые меры для ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц, или сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предлагает обратиться письменно или назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

#### Срок исполнения государственной функции

14. Общий срок рассмотрения обращений - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

15. Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для исполнения государственной функции:

прием и регистрация обращений - в день поступления обращения;

передача обращений начальнику департамента - не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации;

направление обращений на рассмотрение - не позднее следующего рабочего дня после наложения резолюции начальником департамента;

рассмотрение обращений должностным лицом, которому поручено рассмотрение обращения, - в течение 15 рабочих дней;

личный прием граждан - в день соответственно записи по графику;

подготовка и направление ответов на обращения - в срок, установленный пунктом 14 Административного регламента;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения - в течение пяти рабочих дней с момента поступления письменного обращения, в ходе личного приема либо с помощью телефонной связи - незамедлительно.

В случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем до 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается начальником департамента по ходатайству (служебной записке) должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения, представляемому не менее чем за три рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения.

16. Начальник департамента в случае очевидности изложенных в обращении фактов, отсутствия необходимости в проверке изложенных в обращении доводов и запросе документов и иных материалов из других государственных органов, органов местного самоуправления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений.

17. Время ожидания личного приема не должно превышать 30 минут.

Правом на внеочередной личный прием обладают участники Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, родители, супруги погибших (умерших) ветеранов Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, родители, супруги граждан, погибших при исполнении служебных обязанностей, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды I и II групп, беременные женщины.

#### Перечень оснований для отказа в исполнении государственной функции

18. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

а) в обращении поставлен вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

б) в обращении не указаны фамилия заявителя - физического лица, направившего обращение, а в обращении юридического лица - его наименование и фамилия уполномоченного должностного лица и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

г) текст письменного обращения не поддается прочтению;

д) от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

е) в обращении обжалуется судебное решение;

ж) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

з) в соответствии с пунктом 51 настоящего Административного регламента невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

и) письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента.

19. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если:

а) ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

б) ответ на обращение не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в) вопрос подлежит рассмотрению другим государственным органом, органом местного самоуправления, должностным лицом, в том числе судом.

20. Об отказе в рассмотрении обращения по существу сообщается обратившемуся заявителю в письменном виде, за исключением случаев, предусмотренных в подпунктах "б" и "г" пункта 18 Административного регламента.

21. Решение об отказе в рассмотрении обращения принимает начальник департамента.

22. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение. В этом случае срок рассмотрения обращения исчисляется с даты регистрации обращения.



## Требования к местам исполнения государственной функции

23. Места для исполнения государственной функции должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами, с соблюдением необходимых мер безопасности.

24. Рабочие места должностных лиц оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение государственной функции.

25. В зданиях, где размещается департамент, на видном месте устанавливаются вывески, содержащие информацию о наименовании и режиме работы департамента.

26. Места проведения личного приема граждан оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны и, по возможности, системой кондиционирования воздуха.

Места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, информационными стендами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями. При необходимости гражданам предоставляется возможность воспользоваться копировальной техникой.

27. На территории, прилегающей к зданиям, где расположен департамент, выделяются места для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Вход в здание, где ведется личный прием граждан с ограниченными возможностями, оборудуется пандусами, обеспечивающими беспрепятственный доступ в департамент инвалидов.

### Информация о перечне необходимых для исполнения государственной функции документов, требуемых от заявителей, способах их получения заявителями, порядке их представления

28. Требуемым от заявителя для исполнения государственной функции документом является письменное обращение, а в случае обращения на личном приеме - документ, удостоверяющий личность.

29. Письменное обращение подается на имя начальника департамента. В обращении заявитель - физическое лицо в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а юридические лица - свое наименование и фамилию, имя, отчество уполномоченного должностного лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись (подпись соответствующего должностного лица) и дату. В обращении указываются наименование департамента и фамилия, имя, отчество начальника департамента.

В случае необходимости в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

30. Письменное обращение, подписанное двумя и более заявителями, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число заявителей, подписавших обращение, указывается в карточке учета обращения.

31. Письменное обращение, направленное по электронной почте или по информационным системам общего пользования, должно содержать наименование департамента либо фамилию, имя, отчество начальника департамента, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество заявителя - физического лица, а обращение юридического лица - свое наименование и фамилию, имя, отчество уполномоченного должностного лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, дату.

К обращению, направленному на иностранном языке, должен прилагаться перевод на русский язык.

### Информация о возмездной (безвозмездной) основе исполнения государственной функции

32. Рассмотрение обращений заявителей осуществляется на безвозмездной основе.

### III. Административные действия (процедуры) при исполнении государственной функции

#### Последовательность административных действий (процедур)

33. Исполнение государственной функции включает следующие административные действия (процедуры):

прием, первичная обработка и регистрация обращений;  
направление обращений на рассмотрение;  
рассмотрение обращений;  
подготовка и направление ответов на обращения;  
личный прием граждан;  
предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

Схематическое изображение последовательности действий при рассмотрении обращений граждан приводится в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

#### Прием, первичная обработка и регистрация обращений

34. Основанием для начала исполнения государственной функции является обращение заявителя, поступившее в адрес департамента, или поступление обращения с сопроводительным письмом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

35. Письменные обращения могут быть доставлены лично заявителем или его представителем, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования, посредством телеграфа, факсимильной связи.

36. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную департамента для регистрации и передачи для наложения резолюции начальнику департамента.

37. Письменные обращения, поступившие непосредственно от заявителя, принимаются специалистом приемной департамента, ответственным за регистрацию обращений. Обращения, не содержащие фамилию заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не принимаются. По просьбе заявителя делается отметка о приеме на копии или вторых экземплярах письменного обращения с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения информации о регистрации обращения.

38. Обращения, поступившие на электронную почту департамента, принимаются, учитываются и регистрируются специалистом приемной департамента, ответственным за регистрацию обращений.

39. Обращения, поступившие по факсимильной связи на официальный номер департамента, принимаются, учитываются и регистрируются специалистом приемной департамента, ответственным за регистрацию обращений.

40. Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования на официальный интернет-сайт департамента, принимаются и учитываются Государственным учреждением культуры "Вологодский областной информационно-аналитический центр культуры", передаются для регистрации специалисту приемной департамента, ответственному за регистрацию обращений.

41. Письменные обращения, переданные начальнику, заместителям начальника, должностным лицам департамента при проведении мероприятий, во время выездов, визитов, передаются должностным лицом департамента, получившим обращение, специалисту приемной департамента, ответственному за регистрацию обращений, для регистрации.

42. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя начальника департамента, заместителя начальника департамента, другим должностным лицам департамента, передаются адресатам нераспечатанными.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации специалисту приемной департамента, ответственному за регистрацию обращений.

43. Обращения по телефону по вопросам, требующим оперативного рассмотрения, принимаются и регистрируются специалистом приемной департамента, ответственным за регистрацию обращений, и рассматриваются в соответствии с настоящим Административным регламентом.

44. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в систему электронного документооборота.

Прошедшие регистрацию обращения ставятся на контроль путем проставления контрольной отметки и контрольного срока рассмотрения обращения в системе электронного документооборота.

45. Приложенные к письменному обращению подлинные документы (паспорта, ценные бумаги, свидетельства о рождении, о смерти и др.) отделяются от обращения и возвращаются заявителю (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению денежные знаки возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина.

46. Специалист приемной департамента, ответственный за регистрацию обращений:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в обращении вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской;

- составляет аннотацию к обращению, которая должна быть четкой, краткой, отражать содержание вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письменного обращения на рассмотрение.

- осуществляет ввод необходимых примечаний;

- передает обращение начальнику департамента для нанесения резолюции;

- в соответствии с резолюцией начальника департамента вводит наименование структурного подразделения департамента, фамилию и инициалы должностного лица, которое будет рассматривать обращение;

- направляет обращение на рассмотрение должностному лицу.

47. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему, первичной обработке и регистрации обращений является регистрация обращения в системе электронного документооборота с указанием срока исполнения, исполнителя и подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

#### Направление обращений на рассмотрение

48. Основанием для направления обращения на рассмотрение должностному лицу является резолюция начальника департамента.

49. Специалист приемной департамента, ответственный за регистрацию обращений, не позднее следующего рабочего дня после дня наложения резолюции начальником департамента передает обращение должностному лицу, определенному в резолюции начальника департамента, для рассмотрения.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из содержания обращения независимо от того, в чей адрес направлено обращение.

50. Письменное обращение заявителя или коллективное обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение.

51. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу департамента, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу департамента, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

52. Результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированного обращения должностному лицу департамента, которому поручено рассмотрение обращения.

## Рассмотрение обращений

53. Основанием для рассмотрения обращения является поступившее должностному лицу, которому поручено рассмотрение обращения, с резолюцией начальника департамента обращение, зарегистрированное в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

54. Передача обращения от одного должностного лица к другому осуществляется по решению начальника департамента на основании мотивированной служебной записки через специалиста приемной департамента, ответственного за регистрацию обращений.

55. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

готовит проекты запросов на необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органы государственной власти, органы местного самоуправления и должностным лицам и представляет их на подпись начальнику департамента;

готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

56. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, в случае выявления оснований, при которых обращение не рассматривается по существу вопросов, принимает решение:

а) о безосновательности обращения и прекращении переписки в случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в департамент, готовит проект ответа (уведомления) заявителю о прекращении переписки;

б) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если заявителем, направившим обращение, не указана фамилия и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, готовит соответствующую служебную записку и приобщает ее к материалам дела;

в) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем готовит проект ответа (уведомления) заявителю (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

г) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, о чем готовит проект ответа (уведомления) заявителю;

д) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, готовит проект уведомления заявителю о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

е) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если в обращении обжалуется судебное решение, о чем готовит проект ответа (уведомления) заявителю с разъяснениями его права обжалования судебного решения;

ж) о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, о чем готовит проект ответа (уведомления) заявителю;

з) о возвращении жалобы заявителю в случае невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, в соответствии с запретом, установленным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

57. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

58. Если рассмотрение обращения поручено нескольким должностным лицам и по итогам рассмотрения обращения должен быть подготовлен обобщенный проект ответа заявителю, то координацию вопросов по рассмотрению обращения и подготовке проекта ответа (уведомления) осуществляет должностное лицо, указанное в резолюции начальника департамента первым.

Соисполнители не позднее пяти рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному должностному лицу все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа (уведомления).

59. Результатом выполнения административных действий (процедур) по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов или отказ в рассмотрении обращения либо направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

#### Подготовка и направление ответов на обращения

60. Основанием для подготовки и направления ответа на обращение является принятие соответствующего решения должностным лицом, которому поручено рассмотрение обращения.

61. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, готовит проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов или уведомления, предусмотренного пунктом 55 Административного регламента по основаниям, предусмотренным пунктом 18 Административного регламента.

62. К обращению, направляемому на рассмотрение в государственные органы власти, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, должностное лицо департамента, которому поручено рассмотрение обращения, оформляет сопроводительное письмо. Одновременно в адрес заявителя направляется уведомление о дате регистрации обращения, куда и кому оно направлено.

Уведомление с разъяснением права заявителя обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд направляется заявителю также в случае, предусмотренном пунктом 51 настоящего Административного регламента.

Сопроводительное письмо к обращению и уведомление заявителю оформляются на специальных бланках (приложения 3 и 4).

В сопроводительном письме обязательно оговаривается порядок ответа:

на письменные обращения, направляемые с контролем по подведомственности, ответы даются в адрес заявителей и в адрес департамента;

без контроля - только в адрес заявителей.

63. Сопроводительные письма, ответы и уведомления (далее - ответ) на обращения подписывает начальник департамента.

64. Проект ответа на письменное обращение заявителя представляется должностным лицом, которому поручено рассмотрение обращения, вместе с подлинниками обращений и документами, на основании которых он готовился, на подпись начальнику департамента не позднее чем за три рабочих дня до истечения срока, установленного для рассмотрения обращений.

Начальник департамента возвращает подготовленный ответ исполнителям на доработку, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящего Административного регламента или инструкции по делопроизводству.

После подписи начальником департамента ответ передается специалисту приемной департамента, ответственному за регистрацию обращений, для регистрации в системе электронного документооборота, снятия обращения с контроля и направления заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

65. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения на поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

66. В ответе на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся заявителей направлен ответ.

67. В случае если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, его копия прилагается к ответу и направляется заявителю.

68. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению.

69. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

70. Ответы печатаются на бланках департамента установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы должностного лица и номер его служебного телефона.

71. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

72. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению ответа на обращение является оформление ответа и направление его заявителю.

#### Личный прием граждан

73. Основанием личного приема является непосредственное обращение гражданина в департамент в соответствии с графиком приема в порядке очередности.

74. Начальники заместители начальника департамента проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

Личный прием граждан с ограниченными возможностями осуществляется в здании департамента по адресу: г. Вологда, ул. Герцена, д. 37.

75. Личный прием граждан начальником департамента и заместителями начальника департамента производится по следующему графику:

Должность	Дни приема	Часы приема	Контактный телефон
Начальник департамента	Вторая среда каждого месяца	с 15.00 до 17.00	(8172) 72-45-69
Заместитель начальника департамента	Первый четверг каждого месяца	с 15.00 до 17.00	(8172) 75-15-14
Заместитель начальника департамента	Второй четверг каждого месяца	с 15.00 до 17.00	(8172) 78-02-44
Заместитель начальника департамента	Третий четверг каждого месяца	с 15.00 до 17.00	(8172) 75-62-65
Заместитель начальника департамента, начальник управления культурной политики	Четвертый четверг каждого месяца	с 15.00 до 17.00	(8172) 72-32-20

76. График личного приема граждан размещается на официальном интернет-сайте Правительства Вологодской области и департамента в сети Интернет, в газете "Красный Север" и на информационных стендах в зданиях департамента.

77. Запись на личный прием к начальнику и заместителям начальника департамента производится специалистом приемной департамента, ответственным за организацию личного приема, с первого рабочего дня текущего месяца ежедневно в рабочие дни с 8 до 17 часов, в предпраздничные дни - с 8 до 16 часов, перерыв - с 12.30 до 13.30.

78. Запись на повторный личный прием по одному и тому же вопросу к начальнику и заместителям начальника департамента производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

79. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

80. Специалист приемной департамента, ответственный за организацию личного приема, регистрирует заявителя, вносит в карточку личного приема сведения о нем: фамилию, имя, отчество, место регистрации, место постоянного проживания, социальное положение, место работы, содержание устного обращения гражданина.

Специалист приемной департамента, ответственный за организацию личного приема, консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема.

На граждан, записанных на прием к начальнику департамента или заместителю начальника департамента, оформляется карточка личного приема (приложение 5).

81. Личный прием граждан осуществляется в присутствии двух должностных лиц департамента.

82. Если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается руководителем устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

83. По окончании личного приема должностное лицо, осуществляющее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

84. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

85. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

86. Материалы личного приема граждан начальником и заместителями начальника департамента учитываются и обрабатываются специалистом приемной департамента, ответственным за организацию личного приема.

После завершения личного приема в соответствии с поручениями должностного лица, проводящего личный прием, специалист приемной департамента, ответственный за регистрацию обращений, направляет документы на рассмотрение должностным лицам департамента и, в случае необходимости, в государственные органы и органы местного самоуправления.

Информация о принятых по обращениям мерах, а также материалы личного приема граждан направляются специалистом приемной департамента, ответственным за организацию личного приема, начальнику департамента.

Материалы личного приема граждан, если по ним не поступает дополнительных поручений, снимаются с контроля и формируются "В дело". Если рассмотрение обращения остается на контроле, то делается запись об установлении срока рассмотрения обращения.

87. Результатом выполнения административных действий (процедур) по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса, либо отказ в рассмотрении обращения, либо направление обращения для дальнейшего рассмотрения должностными лицами департамента или в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

88. Основанием для начала административной процедуры по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения является регистрация обращения. С момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

89. Справки о ходе рассмотрения решения предоставляются должностным лицом, ответственным за подготовку ответа на обращение.

90. Справки о ходе рассмотрения обращения предоставляются на личном приеме, с использованием телефонной связи, письменно в ответ на письменный запрос заявителя.

91. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, называет наименование департамента, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время и к назначенному сроку подготавливает ответ.

92. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

93. Результатом выполнения административных действий (процедур) по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения является информирование заявителя по существу рассматриваемого обращения, поступившего от него.

#### IV. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

94. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции включает в себя текущий контроль и проведение плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения государственной функции.

95. Начальник департамента осуществляет общий контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции.

96. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению государственной функции по рассмотрению обращений граждан, осуществляется начальниками структурных подразделений департамента.

Текущий контроль за сроками рассмотрения обращения осуществляет специалист приемной департамента, ответственный за регистрацию обращений, путем направления напоминаний об истечении срока рассмотрения обращения должностному лицу, которому поручено рассмотрение обращения.

97. Плановые проверки полноты и качества исполнения государственной функции осуществляются по итогам полугодия и проводятся должностным лицом, ответственным за организацию работы по исполнению государственной функции.

98. Внеплановые проверки полноты и качества исполнения государственной функции проводятся по распоряжению начальника департамента должностным лицом, определенным в распоряжении, в случае поступления жалобы о нарушении положений настоящего Административного регламента. Результаты внеплановых проверок оформляются в виде справок.

99. Начальник департамента, заместители начальника департамента, начальники структурных подразделений департамента, иные должностные лица, которым поручено рассмотрение обращений, несут ответственность за несвоевременное рассмотрение обращений, выявление и устранение нарушений прав и законных интересов заявителей, принятие соответствующих решений и подготовку проектов ответов на обращения.

Персональная ответственность должностных лиц при исполнении государственной функции предусматривается должностными регламентами.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

100. Ответственность за несоблюдение контрольных сроков рассмотрения обращений заявителей возлагается на должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения.

101. Ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных обязанностей по исполнению государственной функции возлагается на государственных гражданских служащих департамента в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2004 года N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе в Российской Федерации".

102. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина используются только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, исполняющего государственную функцию. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

103. Рассмотрение обращения заявителя признается завершенным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

104. Если в ответах заявителям сообщаются меры, которые будут приняты по решению их проблем, то такие обращения ставятся на дополнительный контроль специалистом приемной департамента, ответственным за регистрацию обращений. Сроки дополнительного контроля согласовываются с начальником департамента.



V. Порядок обжалования действий (бездействия)  
и решений, осуществляемых (принятых) в ходе  
исполнения государственной функции

105. Заявитель имеет право на обжалование, оспаривание действий (бездействия) должностных лиц департамента, а также решений, принятых ими в ходе исполнения государственной функции в досудебном, а также в судебном порядке.

106. Действия (бездействие), решения начальника департамента могут быть обжалованы в соответствии с Порядком досудебного обжалования действий (бездействия), решений органов исполнительной государственной власти области и (или) их руководителей, утвержденным постановлением Правительства области от 19 февраля 2010 года N 170.

107. Действия (бездействие) должностных лиц департамента в ходе исполнения государственной функции могут быть обжалованы начальнику департамента.

Рассмотрение жалобы осуществляется в соответствии с порядком, сроками, перечнем оснований для отказа в рассмотрении обращений, установленным настоящим Административным регламентом.

108. На стадии досудебного обжалования действий (бездействия) должностных лиц департамента, уполномоченных на исполнение государственной функции, а также решений, принятых в ходе исполнения государственной функции, заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

109. Решение об отказе в рассмотрении жалобы принимает начальник департамента на основании пункта 18 Административного регламента.

В остальных случаях при поступлении жалобы начальником департамента принимается решение о проведении служебной проверки в отношении должностных лиц, допустивших нарушения в ходе исполнения государственной функции, повлекшие жалобы заявителей. По результатам служебной проверки принимается решение об обоснованности жалобы и применении мер дисциплинарной ответственности к виновным должностным лицам.

110. Заявителю о принятом решении сообщается в письменном виде в сроки, установленные в соответствии с пунктами 14 - 16 настоящего Административного регламента.

111. Заявитель вправе в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав, свобод и законных интересов, обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения государственной функции, в суд общей юрисдикции в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации либо в арбитражный суд в соответствии с Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

ИНФОРМАЦИЯ  
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ ДЕПАРТАМЕНТА КУЛЬТУРЫ И ОХРАНЫ  
ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Департамент культуры и охраны объектов культурного наследия  
Вологодской области располагается по адресам:

г. Вологда, Советский проспект, 6 (4 этаж),  
г. Вологда, ул. Герцена, д. 37

Почтовый адрес Департамента культуры и охраны объектов  
культурного наследия Вологодской области:  
160000, г. Вологда, ул. Герцена, 37

Приемная Департамента культуры и охраны объектов культурного  
наследия Вологодской области располагается по адресу:

г. Вологда, Советский проспект, 6, 4 этаж, приемная,  
режим работы: в рабочие дни - с 8 до 17 часов,  
в предпраздничные дни - с 8 до 16 часов,  
перерыв - с 12.30 до 13.30,  
выходные дни: суббота, воскресенье

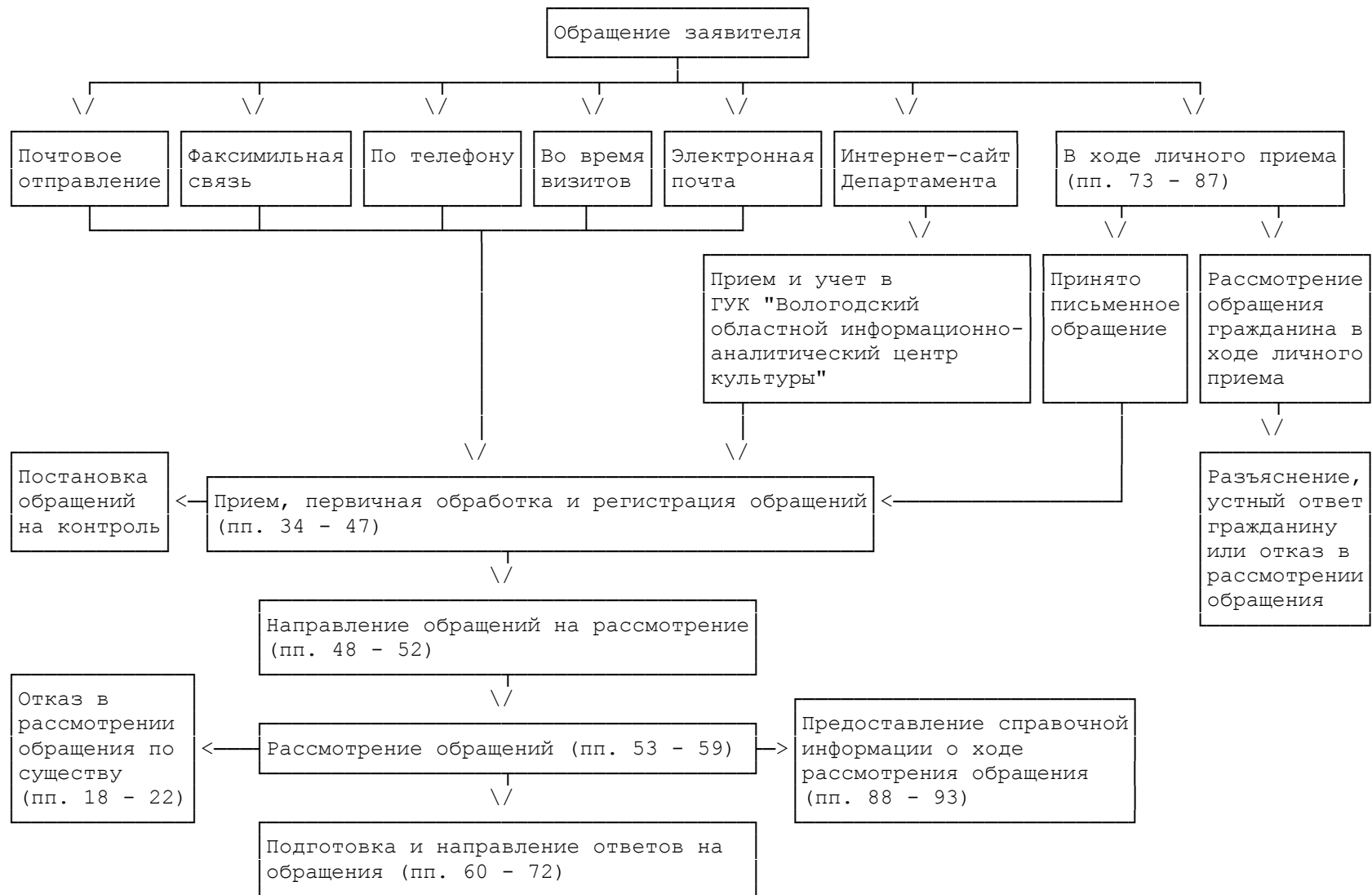
Контактные телефоны: (817-2) 72-45-69,  
факс (817-2) 75-97-26

Адрес электронной почты (e-mail) Департамента:  
depcult@cultinfo.ru

Официальный сайт Департамента: <http://depcutt.cultinfo.ru>

Официальный сайт Правительства Вологодской области:  
<http://vologda-oblast.ru>

**БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ  
ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**



ОБРАЗЕЦ  
бланка сопроводительного письма

ДЕПАРТАМЕНТ  
КУЛЬТУРЫ И ОХРАНЫ  
ОБЪЕКТОВ  
КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ  
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Россия, 160000, г. Вологда,  
ул. Герцена, 37  
тел.: (817-2) \_\_\_\_\_  
факс: (817-2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

На N \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение:

Автор:

Адрес:

Аннотация вопроса:

Заявление на \_\_\_\_ л. Приложение на \_\_\_\_ л.

О результатах просим сообщить автору обращения.

При ответе ссылаться на N \_\_\_\_\_  
регистрационный номер обращения

Начальник департамента

Подпись

Ф.И.О. исполнителя

Контактный телефон

ОБРАЗЕЦ  
бланка уведомления

ДЕПАРТАМЕНТ  
КУЛЬТУРЫ И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ  
КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ  
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Россия, 160000, г. Вологда,  
ул. Герцена, 37  
тел.: (817-2) \_\_\_\_\_  
факс: (817-2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

На N \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

УВЕДОМЛЕНИЕ

Сообщаем, что Ваше обращение направляется для рассмотрения и ответа в Ваш адрес в

\_\_\_\_\_  
(наименование государственного органа, органа местного самоуправления)

Начальник департамента

Подпись

Ф.И.О. исполнителя

Контактный телефон:

КАРТОЧКА  
личного приема

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА N \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ВИД ПРИЕМА (личный, выездной, обращение по телефону, обращение на теле-радиопередаче)

ПРИЕМ ВЕЛ

АВТОР (Ф.И.О.)

АДРЕС И N ТЕЛЕФОНА

Соц. категория

льготный состав

СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

ТЕМА

РЕЗУЛЬТАТ БЕСЕДЫ

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

РЕЗОЛЮЦИЯ

СРОК КОНТРОЛЯ

ОТВЕТ ПОЛУЧЕН

АНАЛИЗ ОТВЕТА

СОДЕРЖАНИЕ ОТВЕТА

СРОК ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО КОНТРОЛЯ  
ПО ВОПРОСУ

СРОК ОКОНЧ. ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

ПОДПИСЬ

N ДЕЛА