



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ИНВЕСТИЦИЙ И РАЗВИТИЯ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

14.12.2020

№ 241

г. Екатеринбург

**Об утверждении стандартов качества выполнения государственных работ государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области»**

В соответствии с Положением о Министерстве инвестиций и развития Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области 01.10.2014 № 850-ПП «О Министерстве инвестиций и развития Свердловской области», постановлением Правительства Свердловской области от 12.10.2017 № 719-ПП «О порядке формирования, ведения и утверждения регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг и работ», распоряжением Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)» приказываю:

1. Утвердить:

1) Стандарт качества выполнения государственной работы «Оказание туристско-информационных услуг» в стационарных условиях (Приложение № 1);

2) Стандарт качества выполнения государственной работы «Оказание туристско-информационных услуг» вне стационара (Приложение № 2);

3) Стандарт качества выполнения государственной работы «Оказание туристско-информационных услуг» удаленно через сеть Интернет (Приложение № 3);

4) Стандарт качества выполнения государственной работы «Формирование, ведение баз данных, в том числе Интернет-ресурсов в сфере туризма» (Приложение № 4);


5) Стандарт качества выполнения государственной работы «Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры» (Приложение № 5).

2. Отделу государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства инвестиций и развития Свердловской области разместить на официальном сайте Министерства инвестиций и развития Свердловской области стандарты качества предоставления (выполнения) государственных услуг (работ) государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра инвестиций и развития Свердловской области Е.А. Копеляна.

4. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)).

Министр



В.В. Казакова

Приложение № 1  
к приказу Министерства  
инвестиций и развития  
Свердловской области  
от 14.12.2020 № 241

**СТАНДАРТ**  
**качества выполнения государственной работы**  
**«Оказание туристско-информационных услуг» в стационарных условиях**

**Раздел I. Общие положения**

1. Наименование государственной работы: «Оказание туристско-информационных услуг» в стационарных условиях (далее – государственная работа).

2. Наименование исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего полномочия учредителя в отношении государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области» (далее – Учреждение): Министерство инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министерство).

Контактная информация Министерства:

почтовый адрес: 620031, г. Екатеринбург, Октябрьская площадь, д. 1;

телефон: (343) 312-00-31;

адрес электронной почты: [mir@egov66.ru](mailto:mir@egov66.ru);

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): [www.mir.midural.ru](http://www.mir.midural.ru).

3. Потребители государственной работы: физические лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания, пола, возраста, состояния здоровья, образования и отношения к религии, другое; юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, формы собственности и сферы деятельности (далее – потребители).

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения государственной работы:

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации»;

Федеральный закон от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Закон Свердловской области от 31 декабря 1999 года № 51-ОЗ «О туризме и туристской деятельности в Свердловской области»;

постановление Правительства Свердловской области от 01.08.2019 № 488-ПП «Об утверждении Стратегии развития внутреннего и въездного туризма в Свердловской области на период до 2035 года»;

постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП «О порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания» (далее – постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП);

распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»;

приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.10.2014 № 1457-ст «Об утверждении национального стандарта» «Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования»;

приказ Министерства инвестиций и развития Свердловской области от 20.11.2014 № 11 «Об утверждении Устава государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области».

## **Раздел II. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы**

5. Общие требования к процессу выполнения государственной работы.

5.1. Описание содержания государственной работы: информирование потребителей по вопросам в сфере туризма.

5.2. Характер выполнения государственной работы для потребителей: бесплатно.

5.3. Иные требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Свердловской области, необходимые для качественного выполнения государственной работы: отсутствуют.

5.4. Выполнение государственной работы осуществляется на русском языке.

6. Порядок выполнения государственной работы.

6.1. Государственная работа выполняется в следующих формах:

Представление информации по устному обращению, поступившему специалисту Учреждения при личном обращении;

представление информации по обращению, поступившему специалисту Учреждения по телефону;

представление информации по письменному обращению, поступившему по почте (по электронной почте, по факсу);

представление информации по письменному обращению, поступившему в электронной форме, предусмотренной на туристских порталах Свердловской области и официальных страницах в сети Интернет, администрируемых Учреждением (далее – туристские порталы);

представление информации путем проведения мастер-классов (группа в составе не менее 10 человек), лекций, семинаров, вебинаров, воркшопов, кейс-сессий, презентаций туристских ресурсов и других форм мероприятий на площадке Учреждения, в том числе с использованием удаленного формата в сети Интернет (далее – мастер-классы).

7. Представление информации по устному обращению, поступившему специалисту Учреждения при личном обращении; представление информации по обращению, поступившему специалисту Учреждения по телефону (далее – по устному обращению).

7.1. Порядок и сроки подачи, регистрации обращения по выполнению государственной работы по устному обращению.

Обращение о выполнении работы может быть подано в Учреждение при личном обращении или по телефону.

Регистрация устных обращений, поступивших специалисту Учреждения при личном обращении потребителя в офисе Учреждения, а также обращений, поступивших по телефону, осуществляется специалистом Учреждения в день обращения.

Днем поступления обращения признается день его регистрации.

Обращения регистрируются в Реестре обращений, который ведется в электронной форме.

Регистрация устных обращений, поступивших специалисту Учреждения на информационных стойках, осуществляется в течение часа с момента обращения потребителя.

Обращения, поступившие специалисту Учреждения на информационных стойках, регистрируются в Журнале обращений, который ведется в электронной форме.

7.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения государственной работы по устному обращению.

Представление документов при устном обращении не предусмотрено.

7.3. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов, в случае, если бланки, формы обращений, заявлений законодательством Российской Федерации и Свердловской области не предусмотрены, необходимые для выполнения работы по устному обращению.

Бланки, формы обращений, заявлений и иные документы при устном обращении не предусмотрены.

7.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении государственной работы по устному обращению.

Оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении государственной работы по устному обращению не предусмотрено.

7.5. Срок выполнения государственной работы по устному обращению, срок выполнения отдельных действий в рамках выполнения государственной работы по устному обращению, информирование потребителя по устному обращению о принятом решении.

Основанием для начала выполнения государственной работы является получение устного обращения потребителя.

Выполнение государственной работы в офисе Учреждения и на информационных стойках осуществляется непосредственно на месте получения обращения и сопровождается демонстрацией информационных материалов, проспектов, брошюр, книг, фотографий на экране монитора или интерактивной панели.

Информация о месте и времени приема потребителей указывается на информационных вывесках при входе в Учреждение, на туристских порталах, на информационных стойках.

Потребитель в устном обращении излагает суть вопроса, называет свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), указывает контактные данные (по желанию).

При личном приеме в Учреждении потребитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

На устные обращения при проведении личного приема специалистом Учреждения даются ответы в устной форме.

Ответ на телефонный звонок потребителя осуществляется не позднее 4 гудка, переадресация звонка профильному специалисту из числа специалистов Учреждения (при необходимости) осуществляется в течение 40 секунд.

Результатом выполнения государственной работы является представление информации потребителю по вопросам в сфере туризма в устной форме.

Представление информации по устному обращению осуществляется в срок, не превышающий 15 минут с момента обращения Потребителя.

8. Представление информации по письменному обращению, поступившему по почте (по электронной почте, по факсу) (далее – по письменному обращению).

8.1. Порядок и сроки подачи, регистрации обращения по выполнению государственной работы по письменному обращению.

Днем поступления обращения признается день его регистрации в Учреждении.

Регистрация письменного обращения осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения в Учреждение.

Регистрация письменных обращений производится в Журнале входящей корреспонденции, который ведется в электронном виде.

8.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения государственной работы по письменному обращению.

Представление документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения государственной работы, не предусмотрено.

8.3. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов, в случае, если бланки, формы обращений, заявлений законодательством Российской Федерации и Свердловской области не предусмотрены, необходимые для представления работы по письменному обращению.

Бланки, формы обращений по письменному обращению не предусмотрены.

Требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов по письменному обращению:

1) обращение о выполнении государственной работы подписывается потребителем либо его представителем собственноручно или электронной подписью в зависимости от способа подачи обращения;

2) обращение должно содержать:

фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии);

адрес места жительства физического лица; полное наименование, местонахождение юридического лица;

номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) лица, подавшего обращение о выполнении государственной работы.

К обращению могут прилагаться документы и материалы либо их копии (при необходимости).

8.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении государственной работы по письменному обращению.

Основания для приостановления выполнения государственной работы по письменному обращению не предусмотрены.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия потребителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном 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.

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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть вопроса, 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, потребителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, потребитель вправе вновь направить обращение в Учреждение.

8.5. Срок выполнения государственной работы по письменному обращению, срок выполнения отдельных действий в рамках выполнения государственной работы по письменному обращению, информирование потребителя по письменному обращению о принятом решении.

Основанием для начала выполнения государственной работы является получение письменного обращения потребителя.

Обращение направляется на имя руководителя Учреждения в произвольной форме.

Учреждение проверяет поступившее обращение о выполнении государственной работы на соответствие требованиям пунктов 8.3 и 8.4 настоящего стандарта в течение 7 дней со дня поступления в Учреждение обращения о выполнении государственной работы.

В случае выявления несоответствия поступившего обращения о выполнении государственной работы требованиям пунктов 8.3 и 8.4 настоящего стандарта, Учреждение не рассматривает такое обращение и в течение 10 дней со дня поступления обращения о выполнении государственной работы возвращает документы потребителю письмом с мотивированным отказом (далее – письмо с мотивированным отказом), которое подписывается руководителем Учреждения или уполномоченным им лицом.

В случае необходимости получения информации, не имеющейся в распоряжении Учреждения и необходимой для выполнения государственной работы, Учреждение направляет запрос о представлении дополнительной



информации в федеральные органы исполнительной власти и подведомственные им организации, исполнительные органы государственной власти Свердловской области и органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, а также в подведомственные им организации в течение 7 дней со дня поступления в Учреждение обращения о выполнении государственной работы.

Учреждение выполняет государственную работу в течение 30 дней со дня поступления в Учреждение обращения о выполнении государственной работы.

Если окончание срока выполнения государственной работы приходится на нерабочий или праздничный день, то днем окончания срока выполнения государственной работы считается предшествующий ему рабочий день.

Результатом выполнения государственной работы является направление ответа потребителю в письменной форме.

Направление ответа на письменное обращение осуществляется сотрудником Учреждения в течение 1 рабочего дня со дня подписания руководителем Учреждения ответа на обращение потребителя.

9. Представление информации путем проведения мастер-классов (группа в составе не менее 10 человек), лекций, семинаров, вебинаров, воркшопов, кейс-сессий, презентаций туристских ресурсов, других форм мероприятий на площадке Учреждения, в том числе с использованием удаленного формата в сети Интернет.

9.1. Порядок и сроки подачи, регистрации обращения по выполнению государственной работы по представлению информации путем проведения мастер-классов.

Заявительный порядок представления государственной работы не предусмотрен.

9.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения государственной работы по представлению информации путем проведения мастер-классов.

Заявительный порядок представления государственной работы не предусмотрен.

9.3. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов, в случае, если бланки, формы обращений, заявлений законодательством Российской Федерации и Свердловской области не предусмотрены, необходимые для представления работы по представлению информации путем проведения мастер-классов.

Заявительный порядок представления государственной работы не предусмотрен.

9.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении государственной работы по представлению информации путем проведения мастер-классов.

Основания для приостановления или отказа в выполнении государственной работы по представлению информации путем проведения мастер-классов не предусмотрены.

9.5. Срок выполнения государственной работы по представлению информации путем проведения мастер-классов определяется сроком проведения мастер-классов.

Виды мероприятий, организуемых Учреждением, в том числе с использованием удаленного формата в сети Интернет:

мастер-классы (группа в составе не менее 10 человек);

семинары;

лекции;

презентации туристских ресурсов;

вебинары;

воркшопы;

кейс-сессии;

другое (далее – мероприятие).

9.6. Структура государственной работы:

разработка, изготовление и размещение раздаточных и информационных материалов о мероприятии, размещение информации о проведении мероприятия в средствах массовой информации, на туристских порталах;

подготовка к проведению мероприятия, обеспечение условий проведения мероприятия;

организация и проведение мероприятия;

представление сопутствующих услуг (организация торговли тематической и сувенирной продукцией, распространение рекламно-информационных материалов, организация работы точек общественного питания, другое).

9.7. Срок выполнения государственной работы по представлению информации путем проведения мастер-классов, срок выполнения отдельных действий в рамках выполнения государственной работы.

Информация о проведении мероприятий размещается Учреждением в средствах массовой информации, на туристских порталах.

В случае проведения внепланового мероприятия дата и время его начала объявляется Учреждением не позднее, чем за 24 часа до его проведения.

Общая продолжительность одного мероприятия должна составлять не менее 30 минут и не более 8 часов.

Учреждение вправе разрабатывать и утверждать положение о мероприятии, регламент его проведения, иные регламентирующие проведение мероприятия документы.

Результатом выполнения государственной работы является представление информации по вопросам в сфере туризма при проведении мероприятий в сфере туризма.

10. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы, в том числе требования, связанные с наличием

у Учреждения необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования.

Учреждение осуществляет выполнение государственной работы в соответствии со следующими учредительными документами:

постановление Правительства Свердловской области от 31.12.2010 № 1942-ПП «О создании государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области»;

постановление Правительства Свердловской области от 14.12.2012 № 1440-ПП «О переименовании государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области»;

приказ Министерства от 20.11.2014 № 11 «Об утверждении Устава государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области».

11. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения государственной работы.

Вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей сведения о полном наименовании Учреждения и режиме его работы.

Здание (помещения) Учреждения оборудуется системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности.

Здание (помещения) Учреждения должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда.

Учреждение оснащается компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, средствами телефонной и электронной связи, необходимой для работы мебелью и другим специальным оборудованием.

12. Требования к доступности государственной работы.

Право на получение доступа к результату выполнения государственной работы имеют потребители, указанные в пункте 3 настоящего стандарта.

13. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

Учреждение должно располагать необходимым числом работников в соответствии со штатным расписанием, утвержденным руководителем Учреждения по согласованию с Министерством.

Для каждого работника утверждаются должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности.

Работники Учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них должностных обязанностей.

В профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются действующим законодательством в сфере туризма, профессиональными стандартами, кодексом профессиональной этики.

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы.

На информационных стендах в Учреждении размещается порядок выполнения государственной работы, контактная информация Учреждения, а также информация, указанная в разделах II-V настоящего стандарта.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации, размещенной на информационных стендах должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации потребителями государственной работы, в том числе потребителями с ограниченными возможностями.

### **Раздел III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения государственной работы**

15. Контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, выполняющего государственную работу.

15.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль) и подразделяется на:

оперативный контроль (по конкретному обращению потребителя либо другого заинтересованного лица);

ежеквартальный контроль (в течение 10 рабочих дней по истечении отчетного квартала).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливаются локальными нормативными актами Учреждения.

15.2. Внешний контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляется Министерством.

В зависимости от основания проведения контрольных мероприятий внешний контроль реализуется в виде:

- 1) плановых проверок;
- 2) внеплановых проверок.

16. Плановые проверки проводятся в форме проверки достоверности отчета в рамках проведения контроля за выполнением Учреждением государственного задания в соответствии с Порядком формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания, утвержденным Постановлением Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП.

17. Внеплановые проверки проводятся по решению Министерства, принятому на основании обращений федеральных органов государственной

власти, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, правоохранительных органов, граждан и организаций о выявленных нарушениях настоящего стандарта, допущенных Учреждением.

18. О проведении внеплановой проверки Учреждение уведомляется Министерством не позднее чем за 3 рабочих дня до начала ее проведения посредством направления копии решения, указанного в пункте 17 настоящего стандарта, любым доступным способом, подтверждающим факт его получения.

19. Срок проведения внеплановой проверки, не может превышать 20 рабочих дней.

20. При осуществлении внешнего контроля Министерство вправе:

1) запрашивать и получать информацию, документы, материалы и объяснения, необходимые для проведения проверки;

2) беспрепятственно посещать помещения и территорию Учреждения.

21. По результатам осуществления внешнего контроля составляется акт проверки, в котором указываются:

1) наименование Министерства;

2) общие сведения об Учреждении;

3) предмет проверки;

4) дата начала и окончания проверки;

5) результаты проверки, в том числе выявленные в ходе проверки нарушения.

22. В случае обнаружения в ходе проведения внешнего контроля признаков совершенного административного правонарушения или преступления Министерство в срок не позднее 7 рабочих дней со дня их обнаружения направляет материалы проверки в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях, или в правоохранительные органы.

#### **Раздел IV. Учет мнения потребителей государственной работы**

23. Учет мнения потребителей государственной работы осуществляется в отношении уровня ее качества.

Уровень качества государственной работы определяется с использованием следующих критериев:

1) соответствие результата государственной работы требованиям к порядку выполнения государственной работы;

2) соответствие результата выполнения государственной работы требованиям к условиям выполнения государственной работы.

Сбор и учет мнения потребителей осуществляется методами опроса, анкетирования и анализа собранной информации, которая является критерием внутреннего контроля за соблюдением настоящего стандарта,

осуществляемого в соответствии с пунктом 15.1 настоящего стандарта качества выполнения государственной работы.

## **Раздел V. Показатели качества выполнения государственной работы**

24. Показателями качества выполнения государственной работы являются:

24.1. Количество обращений потребителей, по которым представлена информация надлежащего качества в соответствии с подразделом 6.1 настоящего стандарта.

Значение показателя определяется по формуле:

$$K=K_1+K_2+K_3+ K_4, \text{ где:}$$

$K_1$  – количество ответов на устные обращения, поступившие специалистам Учреждения;

$K_2$  – количество ответов на письменные обращения, поступившие по почте, электронной почте или факсу;

$K_3$  – количество ответов на письменные обращения, поступившее через электронную форму, предусмотренную на туристских порталах;

$K_4$  – количество проведенных мастер-классов.

24.2. Уровень удовлетворенности населения качеством выполнения государственной работы, определяемый по формуле:

$$M_y = (1 - M_{\text{отр}} / M_{\text{общ}}) \times 100 \%, \text{ где:}$$

$M_y$  – уровень удовлетворенности населения качеством выполнения государственной работы;

$M_{\text{отр}}$  – количество отрицательных отзывов и предложений по улучшению качества выполнения государственной работы, поступивших в письменном виде в адрес Учреждения через туристские порталы (раздел «Оцените нашу работу») или иные организации и органы власти;

$M_{\text{общ}}$  – количество обращений, поступивших в Учреждение в различных формах.

**СТАНДАРТ**  
**качества выполнения государственной работы**  
**«Оказание туристско-информационных услуг» вне стационара**

**Раздел I. Общие положения**

1. Наименование государственной работы: «Оказание туристско-информационных услуг» вне стационара (далее – государственная работа).

2. Наименование исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего полномочия учредителя в отношении государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области» (далее – Учреждение): Министерство инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министерство).

Контактная информация Министерства:

почтовый адрес: 620031, г. Екатеринбург, Октябрьская площадь, д. 1;

телефон: (343) 312-00-31;

адрес электронной почты: [mir@egov66.ru](mailto:mir@egov66.ru);

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): [www.mir.midural.ru](http://www.mir.midural.ru).

3. Потребители государственной работы: физические лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания, пола, возраста, состояния здоровья, образования и отношения к религии, другое; юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, формы собственности и сферы деятельности (далее – потребители).

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения государственной работы:

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации»;

Федеральный закон от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Закон Свердловской области от 31 декабря 1999 года № 51-ОЗ «О туризме и туристской деятельности в Свердловской области»;

постановление Правительства Свердловской области от 01.08.2019 № 488-ПП «Об утверждении Стратегии развития внутреннего и въездного туризма в Свердловской области на период до 2035 года»;

постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП «О порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания» (далее – постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП);

распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»;

приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.10.2014 № 1457-ст «Об утверждении национального стандарта» «Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования»;

приказ Министерства инвестиций и развития Свердловской области от 20.11.2014 № 11 «Об утверждении Устава государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области».

## **Раздел II. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы**

5. Общие требования к процессу выполнения государственной работы.

5.1. Описание содержания государственной работы: информирование потребителей по вопросам в сфере туризма вне стационара.

5.2. Характер выполнения государственной работы для потребителей: бесплатно.

5.3. Иные требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Свердловской области, необходимые для качественного выполнения государственной работы: отсутствуют.

5.4. Выполнение государственной работы осуществляется на русском языке.

6. Порядок выполнения государственной работы.

6.1. Порядок и сроки подачи, регистрации обращения по выполнению государственной работы «Оказание туристско-информационных услуг» вне стационара.

Заявительный порядок представления государственной работы не предусмотрен.



Государственная работа выполняется непосредственно при участии Учреждения в мероприятии.

6.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения государственной работы.

Заявительный порядок представления государственной работы не предусмотрен.

6.3. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов, в случае, если бланки, формы обращений, заявлений законодательством Российской Федерации и Свердловской области не предусмотрены, необходимые для представления государственной работы.

Заявительный порядок представления государственной работы не предусмотрен.

6.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении государственной работы.

Основания для приостановления или отказа в выполнении государственной работы не предусмотрены.

6.5. Срок выполнения государственной работы определяется сроком проведения мероприятия.

6.6. Выполнение государственной работы включает в себя выполнение следующих действий в рамках государственной работы:

– выбор мероприятия, в котором планируется принять участие в рамках выполнения государственной работы (международные, российские региональных туристские выставки, конференции, форумы, другое) (далее – мероприятия);

– подготовка информации для презентации туристских ресурсов Свердловской области на выбранных площадках;

– участие в мероприятии в сфере туризма на выбранных площадках.

6.7. Основанием для начала выполнения государственной работы является выбор мероприятий для участия Учреждения.

6.8. При выборе мероприятий учитываются:

соответствие тематики мероприятия одному или нескольким стратегическим направлениям развития туризма в Свердловской области;

наличие положительного опыта субъектов Российской Федерации при участии в аналогичных мероприятиях;

наличие в программе мероприятия сопутствующих мероприятий (конгрессов, конференций, семинаров, круглых столов, другое) по вопросам в сфере туризма;

поддержка мероприятия на международном, федеральном или региональном уровне.

Для участия выбираются те мероприятия, эффект от участия в которых будет наибольшим, а объемы финансирования не превысят выделенный лимит средств бюджета Свердловской области.

6.9. Ежегодно в срок до 01 декабря Учреждением составляется план участия в мероприятиях на очередной календарный год, который актуализируется ежеквартально до 25 числа месяца, предшествующего очередному кварталу.

6.10. В рамках проведения мероприятия Учреждение организует презентации, содержащие информацию по вопросам в сфере туризма.

Информация должна соответствовать следующим требованиям:

- точность;
- достоверность
- актуальность;
- соблюдение авторских и смежных прав;
- соответствие нормам и правилам современного русского литературного языка;
- удобство поиска и восприятия ее посетителями туристских порталов.

Подготовленная Учреждением к мероприятию презентация согласовывается с Министерством.

6.11. В течение 7 дней с момента завершения мероприятия Учреждение направляет в Министерство информационную справку об итогах участия в мероприятии.

6.12. Результатом выполнения государственной работы является информирование потребителей по вопросам в сфере туризма при участии в мероприятии.

7. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы, в том числе требования, связанные с наличием у Учреждения необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования.

Учреждение осуществляет выполнение государственной работы в соответствии со следующими учредительными документами:

постановление Правительства Свердловской области от 31.12.2010 № 1942-ПП «О создании государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области»;

постановление Правительства Свердловской области от 14.12.2012 № 1440-ПП «О переименовании государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области»;

приказ Министерства от 20.11.2014 № 11 «Об утверждении Устава государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области».

8. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения государственной работы.

Вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей сведения о полном наименовании Учреждения и режиме его работы.

Здание (помещения) Учреждения оборудуется системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности.

Здание (помещения) Учреждения должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда.

Учреждение оснащается компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, средствами телефонной и электронной связи, необходимой для работы мебелью и другим специальным оборудованием.

9. Требования к доступности государственной работы.

Право на получение доступа к результату выполнения государственной работы имеют потребители, указанные в пункте 3 настоящего стандарта.

10. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

Учреждение должно располагать необходимым числом работников в соответствии со штатным расписанием, утвержденным руководителем Учреждения по согласованию с Министерством.

Для каждого работника утверждаются должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности.

Работники Учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них должностных обязанностей.

В профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются действующим законодательством в сфере туризма, профессиональными стандартами, кодексом профессиональной этики.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы.

На информационных стендах в Учреждении размещается порядок выполнения государственной работы, контактная информация Учреждения, а также информация, указанная в разделах II-V настоящего стандарта.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации, размещенной на информационных стендах должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации потребителями государственной работы, в том числе потребителями с ограниченными возможностями.

### **Раздел III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения государственной работы**

12. Контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, выполняющего государственную работу.

12.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль) и подразделяется на:

оперативный контроль (по конкретному обращению потребителя либо другого заинтересованного лица);

ежеквартальный контроль (в течение 10 рабочих дней по истечении отчетного квартала).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливаются локальными нормативными актами Учреждения.

12.2. Внешний контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляется Министерством.

В зависимости от основания проведения контрольных мероприятий внешний контроль реализуется в виде:

- 1) плановых проверок;
- 2) внеплановых проверок.

13. Плановые проверки проводятся в форме проверки достоверности отчета в рамках проведения контроля за выполнением Учреждением государственного задания в соответствии с Порядком формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП.

14. Внеплановые проверки проводятся по решению Министерства, принятому на основании обращений федеральных органов государственной власти, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, правоохранительных органов, граждан и организаций о выявленных нарушениях настоящего стандарта, допущенных Учреждением.

15. О проведении внеплановой проверки Учреждение уведомляется Министерством не позднее чем за 3 рабочих дня до начала ее проведения посредством направления копии решения, указанного в пункте 14 настоящего стандарта, любым доступным способом, подтверждающим факт его получения.

16. Срок проведения внеплановой проверки, не может превышать 20 рабочих дней.

17. При осуществлении внешнего контроля Министерство вправе:

1) запрашивать и получать информацию, документы, материалы и объяснения, необходимые для проведения проверки;

2) беспрепятственно посещать помещения и территорию Учреждения.

18. По результатам осуществления внешнего контроля составляется акт проверки, в котором указываются:

- 1) наименование Министерства;

- 2) общие сведения об Учреждении;
- 3) предмет проверки;
- 4) дата начала и окончания проверки;
- 5) результаты проверки, в том числе выявленные в ходе проверки нарушения.

19. В случае обнаружения в ходе проведения внешнего контроля признаков совершенного административного правонарушения или преступления Министерство в срок не позднее 7 рабочих дней со дня их обнаружения направляет материалы проверки в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях, или в правоохранительные органы.

#### **Раздел IV. Учет мнения потребителей государственной работы**

20. Учет мнения потребителей государственной работы осуществляется в отношении уровня ее качества.

Уровень качества государственной работы определяется с использованием следующих критериев:

- 1) соответствие результата государственной работы требованиям к порядку выполнения государственной работы;
- 2) соответствие результата выполнения государственной работы требованиям к условиям выполнения государственной работы.

Сбор и учет мнения потребителей осуществляется методами опроса, анкетирования и анализа собранной информации, которая является критерием внутреннего контроля за соблюдением настоящего стандарта, осуществляемого в соответствии с пунктом 12.1 настоящего стандарта качества выполнения государственной работы.

#### **Раздел V. Показатели качества и объема государственной работы**

21. Показателем качества выполнения государственной работы является доля результатов выполнения работы, соответствующих порядку и условиям выполнения работы.

22. Показателем объема выполнения государственной работы является количество мероприятий, в которых Учреждение приняло участие.

Приложение № 3  
к приказу Министерства  
инвестиций и развития  
Свердловской области  
от 14.12.2020 № 241

**СТАНДАРТ**  
**качества выполнения государственной работы**  
**«Оказание туристско-информационных услуг» удаленно**  
**через сеть Интернет**

**Раздел I. Общие положения**

1. Наименование государственной работы: «Оказание туристско-информационных услуг» удаленно через сеть Интернет (далее – государственная работа).

2. Наименование исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего полномочия учредителя в отношении государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области» (далее – Учреждение): Министерство инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министерство).

Контактная информация Министерства:

почтовый адрес: 620031, г. Екатеринбург, Октябрьская площадь, д. 1;

телефон: (343) 312-00-31;

адрес электронной почты: [mir@egov66.ru](mailto:mir@egov66.ru);

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): [www.mir.midural.ru](http://www.mir.midural.ru).

3. Потребители государственной работы: физические лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания, пола, возраста, состояния здоровья, образования и отношения к религии, другое; юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, формы собственности и сферы деятельности (далее – потребители).

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения государственной работы:

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации»;

Федеральный закон от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Закон Свердловской области от 31 декабря 1999 года № 51-ОЗ «О туризме и туристской деятельности в Свердловской области»;

постановление Правительства Свердловской области от 01.08.2019 № 488-ПП «Об утверждении Стратегии развития внутреннего и въездного туризма в Свердловской области на период до 2035 года»;

постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП «О порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания» (далее – постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП);

распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»;

приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.10.2014 № 1457-ст «Об утверждении национального стандарта» «Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования»;

приказ Министерства инвестиций и развития Свердловской области от 20.11.2014 № 11 «Об утверждении Устава государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области».

## **Раздел II. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы**

5. Общие требования к процессу выполнения государственной работы.

5.1. Описание содержания государственной работы: информирование потребителей по вопросам в сфере туризма удаленно через сеть Интернет.

5.2. Характер выполнения государственной работы для потребителей: бесплатно.

5.3. Иные требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Свердловской области, необходимые для качественного выполнения государственной работы: отсутствуют.

5.4. Выполнение государственной работы осуществляется на русском языке.

6. Порядок выполнения государственной работы.

6.1. Порядок и сроки подачи, регистрации обращения по выполнению государственной работы «Оказание туристско-информационных услуг» удаленно через сеть Интернет.

Для регистрации обращений потребителей используются бесплатные сервисы, предназначенные для оценки посещаемости веб-сайтов, и анализа поведения пользователей (далее – бесплатные сервисы).

Днем поступления обращения признается день его регистрации на бесплатном сервисе.

6.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения государственной работы.

Представление документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения государственной работы, не предусмотрено.

6.3. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов, в случае, если бланки, формы обращений, заявлений законодательством Российской Федерации и Свердловской области не предусмотрены, необходимые для представления работы по письменному обращению.

Бланки, формы обращений по письменному обращению не предусмотрены.

6.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении государственной работы.

Основания для приостановления выполнения государственной работы не предусмотрены.

В случае если в обращении содержатся оскорбительные высказывания ответ на обращение не дается.

6.5. Государственная работа выполняется по следующим направлениям:  
– представление информации о наиболее значимых мероприятиях и событиях в сфере туризма;

– представление информации справочного и аналитического характера;

– представление информации, содержащейся на туристских порталах Свердловской области и официальных страницах социальных сетей в сети Интернет, администрируемых Учреждением (далее – туристские порталы);

– другое.

6.6. Выделяются следующие группы целевой аудитории туристских порталов:

– туристы по категориям (по виду туризма – внутренний, въездной; по возрасту, другое);

– субъекты туристской деятельности (объекты показа, организации туристской индустрии, органы власти, другое).

6.7. Учреждению не допускается размещать на туристских порталах информацию, содержащую:



– вопросы, не относящиеся к сфере внутреннего и въездного туризма Свердловской области;

– сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

– сведения коммерческого характера;

– сведения, пропагандирующие ненависть, дискриминацию по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, нарушающие права несовершеннолетних, раскрывающие персональные данные третьих лиц, а также содержащие оскорбления в прямой или косвенной форме, угрозы в адрес конкретных лиц или организаций.

6.8. Выполнение государственной работы осуществляется ежемесячно в соответствии со следующей последовательностью действий:

1) проведение ежемесячного (до 25 числа месяца, предшествующего месяцу размещения информации) анализа потребности каждой группы целевой аудитории в размещении информации по направлениям, указанным в пункте 6.5 настоящего стандарта качества выполнения государственной работы;

2) составление медиаплана размещения информации на туристских порталах в соответствии с выявленными потребностями (до 30 числа месяца, предшествующего месяцу размещения информации);

3) оценка целесообразности размещения (соотнесение с выявленными потребностями потребителей) поступившей в течение месяца (внеплановой) информации на туристских порталах (в течение 1 рабочего дня с момента поступления информации);

4) подготовка информации для размещения на туристских порталах, в том числе сбор информационных, фото- и видеоматериалов от представителей сферы туризма, проверка полученной информации на достоверность; редактирование текста, фото- и видеоматериалов;

5) согласование подготовленной к размещению информации с Министерством в случае подготовки информации справочного и аналитического характера;

6) размещение информации на туристских порталах.

6.9. Срок размещения информации на туристских порталах с момента поступления материалов для подготовки не должен превышать:

– для представления информации о наиболее значимых мероприятиях и событиях сферы туризма – 1 рабочего дня;

– для представления информации справочного и аналитического характера – 3 рабочих дней;

– для системно обновляемой информации – 1 рабочего дня;

– для уточняющей информации – 1 рабочего дня.

6.10. Требования к информации, размещаемой на туристских порталах:

– точность;

– достоверность;

– актуальность;

- соблюдение авторских и смежных прав;
- оформление в соответствии с соблюдением норм и правил современного русского литературного языка;
- удобство поиска и восприятия информации посетителями туристских порталов.

6.11. Результатом выполнения государственной работы является размещение Учреждением информации на туристских порталах.

7. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы, в том числе требования, связанные с наличием у Учреждения необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования.

Учреждение осуществляет выполнение государственной работы в соответствии со следующими учредительными документами:

постановление Правительства Свердловской области от 31.12.2010 № 1942-ПП «О создании государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области»;

постановление Правительства Свердловской области от 14.12.2012 № 1440-ПП «О переименовании государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области»;

приказ Министерства от 20.11.2014 № 11 «Об утверждении Устава государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области».

8. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения государственной работы.

Вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей сведения о полном наименовании Учреждения и режиме его работы.

Здание (помещение) Учреждения оборудуется системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности.

Здание (помещение) Учреждения должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда.

Учреждение оснащается компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, средствами телефонной и электронной связи, необходимой для работы мебелью и другим специальным оборудованием.

9. Требования к доступности государственной работы.

Право на получение доступа к результату выполнения государственной работы имеют потребители, указанные в пункте 3 настоящего стандарта.

10. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

Учреждение должно располагать необходимым числом работников в соответствии со штатным расписанием, утвержденным руководителем Учреждения по согласованию с Министерством.

Для каждого работника утверждаются должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности.

Работники Учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них должностных обязанностей.

В профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются действующим законодательством в сфере туризма, профессиональными стандартами, кодексом профессиональной этики.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы.

На информационных стендах в Учреждении размещается порядок выполнения государственной работы, контактная информация Учреждения, а также информация, указанная в разделах II-V настоящего стандарта.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации, размещенной на информационных стендах должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации потребителями государственной работы, в том числе потребителями с ограниченными возможностями.

### **Раздел III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения государственной работы**

12. Контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, выполняющего государственную работу.

12.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль) и подразделяется на:

оперативный контроль (по конкретному обращению потребителя либо другого заинтересованного лица);

ежеквартальный контроль (в течение 10 рабочих дней по истечении отчетного квартала).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливаются локальными нормативными актами Учреждения.

12.2. Внешний контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляется Министерством.

В зависимости от основания проведения контрольных мероприятий внешний контроль реализуется в виде:

- 1) плановых проверок;
- 2) внеплановых проверок.

13. Плановые проверки проводятся в форме проверки достоверности отчета в рамках проведения контроля за выполнением Учреждением государственного задания в соответствии с Порядком формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания, утвержденным Постановлением Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП.

14. Внеплановые проверки проводятся по решению Министерства, принятому на основании обращений федеральных органов государственной власти, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, правоохранительных органов, граждан и организаций о выявленных нарушениях настоящего стандарта, допущенных Учреждением.

15. О проведении внеплановой проверки Учреждение уведомляется Министерством не позднее чем за 3 рабочих дня до начала ее проведения посредством направления копии решения, указанного в пункте 14 настоящего стандарта, любым доступным способом, подтверждающим факт его получения.

16. Срок проведения внеплановой проверки, не может превышать 20 рабочих дней.

17. При осуществлении внешнего контроля Министерство вправе:

- 1) запрашивать и получать информацию, документы, материалы и пояснения, необходимые для проведения проверки;
- 2) беспрепятственно посещать помещения и территорию Учреждения.

18. По результатам осуществления внешнего контроля составляется акт проверки, в котором указываются:

- 1) наименование Министерства;
- 2) общие сведения об Учреждении;
- 3) предмет проверки;
- 4) дата начала и окончания проверки;
- 5) результаты проверки, в том числе выявленные в ходе проверки нарушения.

19. В случае обнаружения в ходе проведения внешнего контроля признаков совершенного административного правонарушения или преступления Министерство в срок не позднее 7 рабочих дней со дня их обнаружения направляет материалы проверки в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях, или в правоохранительные органы.

#### **Раздел IV. Учет мнения потребителей государственной работы**

20. Учет мнения потребителей государственной работы осуществляется в отношении уровня ее качества.

Уровень качества государственной работы определяется с использованием следующих критериев:

1) соответствие результата государственной работы требованиям к порядку выполнения государственной работы;

2) соответствие результата выполнения государственной работы требованиям к условиям выполнения государственной работы.

Сбор и учет мнения потребителей осуществляется методами опроса, анкетирования и анализа собранной информации, которая является критерием внутреннего контроля за соблюдением настоящего стандарта, осуществляемого в соответствии с подразделом 12.1 настоящего стандарта качества выполнения государственной работы.

#### **Раздел V. Показатели качества государственной работы**

21. К показателям качества выполнения государственной работы относятся:

– количество потребителей, которым представлена информация надлежащего качества в соответствии с пунктом 6.5 настоящего стандарта качества выполнения государственной работы;

– уровень удовлетворенности населения качеством выполнения государственной работы.

Показатель «Количество потребителей, которым представлена информация надлежащего качества» в соответствии с пунктом 6.5 настоящего стандарта качества выполнения государственной работы определяется по формуле:

$$L=L_1+L_2+L_3+L_4+L_5, \text{ где:}$$

$L_1$  – количество визитов на туристский портал Свердловской области [www.gotoural.com](http://www.gotoural.com);

$L_2$  – количество визитов на туристский портал Свердловской области [www.uralinfotour.ru](http://www.uralinfotour.ru);

$L_3$  – количество визитов на туристский портал Свердловской области [www.star-ural.ru](http://www.star-ural.ru);

$L_4$  – количество визитов на туристский портал Свердловской области [www.zimanaurale.ru](http://www.zimanaurale.ru);

$L_5$  – количество визитов на туристский портал Свердловской области [www.verhoturie.info](http://www.verhoturie.info).

Показатель «Уровень удовлетворенности населения качеством выполнения государственной работы» определяется по формуле:

$M_y = (1 - M_{отр} / M_{общ}) \times 100 \%$ , где:

$M_{отр}$  – количество жалоб, отрицательных отзывов и предложений по улучшению качества выполнения государственной работы, поступивших в письменном виде в адрес Учреждения через туристские порталы (раздел «Оцените нашу работу»), иные организации и органы государственной власти.

$M_{общ}$  – общее количество обращений, поступивших в Учреждение.

**СТАНДАРТ**  
**качества выполнения государственной работы**  
**«Формирование, ведение баз данных, в том числе**  
**Интернет-ресурсов в сфере туризма»**

**Раздел I. Общие положения**

1. Наименование государственной работы: «Формирование, ведение баз данных, в том числе Интернет-ресурсов в сфере туризма» (далее – государственная работа).

2. Наименование исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего полномочия учредителя в отношении государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области» (далее – Учреждение): Министерство инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министерство).

Контактная информация Министерства:

почтовый адрес: 620031, г. Екатеринбург, Октябрьская площадь, д. 1;

телефон: (343) 312-00-31;

адрес электронной почты: [mir@egov66.ru](mailto:mir@egov66.ru);

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): [www.mir.midural.ru](http://www.mir.midural.ru).

3. Потребители государственной работы: физические лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания, пола, возраста, состояния здоровья, образования и отношения к религии, другое; юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, формы собственности и сферы деятельности (далее – потребители).

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения государственной работы:

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации»;

Федеральный закон от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Областной закон от 31 декабря 1999 года № 51-ОЗ «О туризме и туристской деятельности в Свердловской области»;

постановление Правительства Свердловской области от 01.08.2019 № 488-ПП «Об утверждении Стратегии развития внутреннего и въездного туризма в Свердловской области на период до 2035 года»;

постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП «О порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания» (далее – постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП);

распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»;

приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.10.2014 № 1457-ст «Об утверждении национального стандарта» «Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования»;

приказ Министерства инвестиций и развития Свердловской области от 20.11.2014 № 11 «Об утверждении Устава государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области».

## **Раздел II. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы**

5. Общие требования к процессу выполнения государственной работы.

5.1. Описание содержания государственной работы: формирование и ведение баз данных по вопросам в сфере туризма (далее – базы данных).

5.2. Характер выполнения государственной работы для потребителей: бесплатно.

5.3. Иные требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Свердловской области, необходимые для качественного выполнения государственной работы: отсутствуют.

5.4. Выполнение государственной работы осуществляется на русском языке.

6. Порядок выполнения государственной работы.

6.1. Порядок и сроки подачи, регистрации обращения по выполнению государственной работы «Формирование, ведение баз данных, в том числе Интернет-ресурсов в сфере туризма».



Заявительный порядок представления государственной работы не предусмотрен.

Государственная работа выполняется непосредственно при участии Учреждения в формировании и ведении баз данных.

6.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения государственной работы.

Перечень документов, необходимый в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения государственной работы, не предусмотрен.

6.3. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов, в случае, если бланки, формы обращений, заявлений законодательством Российской Федерации и Свердловской области не предусмотрены, необходимые для представления государственной работы.

Заявительный порядок представления государственной работы не предусмотрен.

6.4. Учреждение осуществляет ведение следующих баз данных:

- региональная база по туристским ресурсам Свердловской области;
- реестр туристских продуктов и экскурсий, реализуемых на территории Свердловской области.

6.5. Государственная работа выполняется на русском языке. Ведение баз осуществляется на бумажном и электронном носителях. При наличии расхождения в сведениях, включенных на бумажном и электронном носителях, приоритет имеют сведения на бумажном носителе.

6.6. Выполнение государственной работы включает в себя выполнение следующих действий:

- формирование баз данных;
- ведение баз данных;
- актуализация информации, содержащейся в базах данных;
- тиражирование информации, содержащейся в базах данных;
- паспортизация туристских продуктов;
- обновление информации в Унифицированном туристском паспорте региона.

Формирование баз данных – это сбор, обработка и внесение в базы данных информации о туристских ресурсах и объектах туристской индустрии Свердловской области.

Ведение баз данных – это хранение данных о туристских ресурсах и объектах туристской индустрии Свердловской области; исключение из баз данных неактуальных сведений; включение в базы данных информации о туристских ресурсах и объектах туристской индустрии на основании поданных заявок; хранение документов, являющихся основанием для исключения и включения информации в базы данных.

## 7. Способы формирования баз данных:

– мониторинг открытых информационных туристских ресурсов;  
– получение информации путем взаимодействия с Федеральной налоговой службой (ФНС России), Управлением Федеральной службы государственной статистики по Свердловской области и Курганской области, органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Свердловской области, организациями и индивидуальными предпринимателям, осуществляющими деятельность в сфере туризма на территории Свердловской области;

– заявления потребителей – правообладателей (юридических лиц/индивидуальными предпринимателями) туристского ресурса и объекта (субъекта) туристской индустрии, направленного в адрес Учреждения, в том числе в форме электронного документа, факса (далее – заявления потребителей);

– получение информации от исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления Свердловской области в порядке официального информирования.

Мониторинг открытых информационных туристских ресурсов осуществляется сотрудниками Учреждения на постоянной основе.

Внесение сведений о туристских ресурсах и объектах (субъектах) туристской индустрии в базы данных, а также внесение изменений в базы данных осуществляется на бесплатной основе.

7.1. Взаимодействие с Федеральной налоговой службой (ФНС России), Управлением Федеральной службы государственной статистики по Свердловской области и Курганской области, органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Свердловской области, организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность в сфере туризма на территории Свердловской области, осуществляется сотрудниками Учреждения на постоянной основе.

## 8. Заявления потребителей.

### 8.1. Порядок и сроки подачи, регистрации заявлений потребителей.

Днем поступления заявления потребителя признается день его регистрации в Учреждении.

Регистрация заявления потребителя осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Учреждение.

Регистрация заявлений потребителей производится в Журнале входящей корреспонденции, который ведется в электронном виде.

8.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения государственной работы по заявлению потребителя.

Представление документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения государственной работы, не предусмотрено.

В случае необходимости получения информации, не имеющейся в распоряжении Учреждения и необходимой для выполнения государственной работы, Учреждение направляет запрос о представлении дополнительной информации потребителю, а также в случае необходимости – в федеральные органы исполнительной власти и подведомственные им организации, исполнительные органы государственной власти Свердловской области и органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, а также в подведомственные им организации в течение 7 дней со дня поступления в Учреждение заявления потребителя.

Учреждение выполняет государственную работу в течение 30 дней со дня поступления в Учреждение заявления потребителя.

Если окончание срока выполнения государственной работы приходится на нерабочий или праздничный день, то днем окончания срока выполнения государственной работы считается предшествующий ему рабочий день.

11. Требования к информации, содержащейся в базах данных:

- точность;
- достоверность;
- актуальность;
- соблюдение авторских и смежных прав;
- оформление в соответствии с соблюдением норм и правил современного русского литературного языка;
- удобство поиска и восприятия информации посетителями туристских порталов.

11.1. Информация, содержащаяся в базах данных, подлежит обязательной плановой проверке актуальности каждый квартал с момента включения в базу данных. Учреждение представляет ежеквартальный отчет в Министерство о выполненной государственной работе.

Информация, содержащаяся в базах данных, является открытой и доступной для ознакомления с ней потребителями и подлежит размещению на сайте Учреждения в сети Интернет.

Результатом выполнения государственной работы является формирование и ведение баз данных.

12. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы, в том числе требования, связанные с наличием у Учреждения необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования.

Учреждение осуществляет выполнение государственной работы в соответствии со следующими учредительными документами:

постановление Правительства Свердловской области от 31.12.2010 № 1942-ПП «О создании государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области»;

постановление Правительства Свердловской области от 14.12.2012 № 1440-ПП «О переименовании государственного бюджетного учреждения

культуры Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области»;

приказ Министерства от 20.11.2014 № 11 «Об утверждении Устава государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области».

13. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения государственной работы.

Вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей сведения о полном наименовании Учреждения и режиме его работы.

Здание (помещение) Учреждения оборудуется системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности.

Здание (помещение) Учреждения должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда.

Учреждение оснащается компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, средствами телефонной и электронной связи, необходимой для работы мебелью и другим специальным оборудованием.

14. Требования к доступности государственной работы.

Право на получение доступа к результату выполнения государственной работы имеют потребители, указанные в пункте 3 настоящего стандарта.

15. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

Учреждение должно располагать необходимым числом работников в соответствии со штатным расписанием, утвержденным руководителем Учреждения по согласованию с Министерством.

Для каждого работника утверждаются должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности.

Работники Учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них должностных обязанностей.

В профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются действующим законодательством в сфере туризма, профессиональными стандартами, кодексом профессиональной этики.

16. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы.

На информационных стендах в Учреждении размещается порядок выполнения государственной работы, контактная информация Учреждения, а также информация, указанная в разделах II–V настоящего стандарта.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации, размещенной на информационных стендах должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации потребителями государственной работы, в том числе потребителями с ограниченными возможностями.

### **Раздел III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения государственной работы**

17. Контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, выполняющего государственную работу.

17.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль) и подразделяется на:

оперативный контроль (по конкретному обращению потребителя либо другого заинтересованного лица);

ежеквартальный контроль (в течение 10 рабочих дней по истечении отчетного квартала).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливаются локальными нормативными актами Учреждения.

17.2. Внешний контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляется Министерством.

В зависимости от основания проведения контрольных мероприятий внешний контроль реализуется в виде:

- 1) плановых проверок;
- 2) внеплановых проверок.

18. Плановые проверки проводятся в форме проверки достоверности отчета в рамках проведения контроля за выполнением Учреждением государственного задания в соответствии с Порядком формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания, утвержденным Постановлением Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП.

19. Внеплановые проверки проводятся по решению Министерства, принятому на основании обращений федеральных органов государственной власти, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, правоохранительных органов, граждан и организаций о выявленных нарушениях настоящего стандарта, допущенных Учреждением.

20. О проведении внеплановой проверки Учреждение уведомляется Министерством не позднее чем за 3 рабочих дня до начала ее проведения посредством направления копии решения, указанного в пункте 19 настоящего стандарта, любым доступным способом, подтверждающим факт его получения.

21. Срок проведения внеплановой проверки, не может превышать 20 рабочих дней.

22. При осуществлении внешнего контроля Министерство вправе:

- 1) запрашивать и получать информацию, документы, материалы и объяснения, необходимые для проведения проверки;
- 2) беспрепятственно посещать помещения и территорию Учреждения.

23. По результатам осуществления внешнего контроля составляется акт проверки, в котором указываются:

- 1) наименование Министерства;
- 2) общие сведения об Учреждении;
- 3) предмет проверки;
- 4) дата начала и окончания проверки;
- 5) результаты проверки, в том числе выявленные в ходе проверки нарушения.

24. В случае обнаружения в ходе проведения внешнего контроля признаков совершенного административного правонарушения или преступления Министерство в срок не позднее 7 рабочих дней со дня их обнаружения направляет материалы проверки в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях, или в правоохранительные органы.

#### **Раздел IV. Учет мнения потребителей государственной работы**

25. Учет мнения потребителей государственной работы осуществляется в отношении уровня ее качества.

Уровень качества государственной работы определяется с использованием следующих критериев:

- 1) соответствие результата государственной работы требованиям к порядку выполнения государственной работы;
- 2) соответствие результата выполнения государственной работы требованиям к условиям выполнения государственной работы.

Сбор и учет мнения потребителей осуществляется методами опроса, анкетирования и анализа собранной информации, которая является критерием внутреннего контроля за соблюдением настоящего стандарта, осуществляемого в соответствии с пунктом 16 настоящего стандарта качества выполнения государственной работы.

#### **Раздел V. Показатели качества выполнения государственной работы**

26. Показателями качества выполнения государственной работы являются:

- 26.1. Количество туристских продуктов и экскурсий, включенных и реестр туристских продуктов и экскурсий, реализуемых на территории Свердловской области;

26.2. Количество объектов туристской индустрии, включенных в региональную базу по туристским ресурсам.

27. Уровень удовлетворенности населения качеством выполнения государственной работы определяется по формуле:

$$M_y = (1 - M_{\text{отр}} / M_{\text{общ}}) \times 100 \%, \text{ где:}$$

$M_y$  – уровень удовлетворенности населения качеством выполнения государственной работы;

$M_{\text{отр}}$  – количество отрицательных отзывов и предложений по формированию и ведению баз данных, поступивших в письменном виде в адрес Учреждения через сайт (раздел «Оцените нашу работу») или иные организации и органы власти;

$M_{\text{общ}}$  – количество обращений, поступивших в Учреждение в различных формах.

Приложение № 5  
к приказу Министерства  
инвестиций и развития  
Свердловской области  
от 14.12.2020 № 241

**СТАНДАРТ**  
**качества выполнения государственной работы**  
**«Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов**  
**нематериального культурного наследия народов Российской Федерации**  
**в области традиционной народной культуры»**

**Раздел I. Общие положения**

1. Наименование государственной работы: выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры (далее – государственная работа).

2. Наименование исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего полномочия учредителя в отношении государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области» (далее – Учреждение): Министерство инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министерство).

Контактная информация Министерства:

почтовый адрес: 620031, г. Екатеринбург, Октябрьская площадь, д. 1;

телефон: (343) 312-00-31;

адрес электронной почты: [mir@egov66.ru](mailto:mir@egov66.ru);

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): [www.mir.midural.ru](http://www.mir.midural.ru).

3. Потребители государственной работы: физические лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания, пола, возраста, состояния здоровья, образования и отношения к религии, другое; юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, формы собственности и сферы деятельности (далее – потребители).

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения государственной работы:

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации»;

Федеральный закон от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;



Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Закон Свердловской области от 31 декабря 1999 года № 51-ОЗ «О туризме и туристской деятельности в Свердловской области»;

постановление Правительства Свердловской области от 01.08.2019 № 488-ПП «Об утверждении Стратегии развития внутреннего и въездного туризма в Свердловской области на период до 2035 года»;

постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП «О порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания» (далее – постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП);

распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»;

приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.10.2014 № 1457-ст «Об утверждении национального стандарта» «Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования»;

приказ Министерства инвестиций и развития Свердловской области от 20.11.2014 № 11 «Об утверждении Устава государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области».

## **Раздел II. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы**

5. Общие требования к процессу выполнения государственной работы.

5.1. Описание содержания государственной работы: выявление, изучение, хранение информации об объектах (субъектах) народных художественных промыслов Свердловской области, которая включает:

– информацию о народных художественных промыслах Свердловской области;

– информацию о местах традиционного бытования народных художественных промыслов Свердловской области;

– информацию о художественно-стилевых особенностях народных художественных промыслов Свердловской области (далее – объекты (субъекты) народных художественных промыслов Свердловской области).

5.2. Характер выполнения государственной работы для потребителей: бесплатно.

5.3. Иные требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Свердловской области, необходимые для качественного выполнения государственной работы: отсутствуют.

5.4. Выполнение государственной работы осуществляется на русском языке.

6. Порядок выполнения государственной работы.

6.1. Государственная работа выполняется в следующих формах:

– сбор и представление информации путем проведения кабинетных и полевых (выездных) работ по теме, заданной (заказанной) Министерством (далее – кабинетные и выездные работы);

– представление (популяризация) информации путем проведения мастер-классов (группа в составе не менее 10 человек), лекций, семинаров, вебинаров, воркшопов, кейс-сессий по результатам проведенных работ по заданной теме каждого объекта народных художественных промыслов (далее – НХП), в том числе с использованием удаленного формата в сети Интернет (далее – мастер-классы);

– организация тематических презентаций (по видам промыслов);

По каждому изученному объекту НХП Учреждением в Министерство представляется отчет о проделанной работе.

формирование и ведение базы данных по субъектам НХП Свердловской области;

– организация передвижных, в том числе персональных, выставок мастеров НХП.

7. Сбор и представление информации путем проведения кабинетных работ.

7.1. Основанием для начала выполнения государственной работы является утвержденное Министерством государственное задание на текущий год и доведение темы, заданной (заказанной) Министерством по изучению объектов НХП.

7.2. В целях выполнения государственной работы Учреждением в рамках сбора информации путем проведения кабинетных и выездных работ сотрудниками Учреждения выполняются следующие действия:

– изучение нормативной правовой базы по заданной теме;

– изучение, сбор архивных, информационных материалов по вопросам НХП;

– направление запросов для получения информации в Федеральную службу статистики, в Управление Федеральной службы государственной статистики по Свердловской области и Курганской области, в органы государственной власти Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Свердловской области, субъектам НХП Свердловской области, в государственные и муниципальные учреждения культуры, государственные профессиональные образовательные учреждения в сфере культуры и искусства Свердловской области и другие организации, осуществляющие деятельность в сфере НХП.

7.3. В целях выполнения государственной работы Учреждение в рамках проводимых полевых работ (выездных мероприятий) организует:

- выезд сотрудников Учреждения на территории муниципальных образований Свердловской области для выявления и изучения объектов НХП (существующих, исчезающих, утраченных), мест их традиционного бытования, истории возникновения, становления, развития по заданной теме.

В случае значительной (более 100 км.) удаленности исследуемого объекта от административного центра город Екатеринбург учреждению необходимо предусмотреть возможность исследования объекта не менее 4 суток;

- посещение государственных и муниципальных учреждений культуры на территории Свердловской области;

- выезд на предприятия субъектов НХП Свердловской области с целью анализа существующей технологии производства изделий на предмет ее соответствия традициям изготовления в месте традиционного бытования промысла, исследование сохранившихся на предприятиях документов, образцов изделий, иных артефактов, позволяющих составить представление об истории возникновения и развития промысла;

- маркетинговые исследования, включая вопросы состояния рынка изделий НХП в Свердловской области, механизмов реализации изделий, состояния менеджмента в отрасли и прочее.

8. Представление информации путем проведения мастер-классов.

8.1. Порядок и сроки подачи, регистрации обращения по выполнению государственной работы по представлению информации путем проведения мастер-классов.

Заявительный порядок представления государственной работы не предусмотрен.

8.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения государственной работы по представлению информации путем проведения мастер-классов.

Заявительный порядок представления государственной работы не предусмотрен.

8.3. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов, в случае, если бланки, формы обращений, заявлений законодательством Российской Федерации и Свердловской области не предусмотрены, необходимые для представления работы по представлению информации путем проведения мастер-классов.

Заявительный порядок представления государственной работы не предусмотрен.

8.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении государственной работы по представлению информации путем проведения мастер-классов.

Основания для приостановления или отказа в выполнении государственной работы по представлению информации путем проведения мастер-классов не предусмотрены.

8.5. Срок выполнения государственной работы по представлению информации путем проведения мастер-классов определяется сроком проведения мастер-классов.

Виды мероприятий, организуемых Учреждением, в том числе с использованием удаленного формата в сети Интернет:

- мастер-классы (группа в составе не менее 10 человек);
- семинары;
- лекции;
- презентации туристских ресурсов;
- вебинары;
- воркшопы;
- кейс-сессии;
- другое (далее - мероприятие).

8.6. Структура государственной работы:

разработка, изготовление и размещение раздаточных и информационных материалов о мероприятии, размещение информации о проведении мероприятия в средствах массовой информации, на туристских порталах, на сайте НХП;

подготовка к проведению мероприятия, обеспечение условий проведения мероприятия;

организация и проведение мероприятия;

представление сопутствующих услуг (организация торговли тематической и сувенирной продукцией, распространение рекламно-информационных материалов, организация работы точек общественного питания, другое).

8.7. Срок выполнения государственной работы по представлению информации путем проведения мастер-классов, срок выполнения отдельных действий в рамках выполнения государственной работы.

Информация о проведении мероприятий размещается Учреждением в средствах массовой информации, на туристских порталах.

В случае проведения внепланового мероприятия дата и время его начала объявляется Учреждением не позднее, чем за 24 часа до его проведения.

Общая продолжительность одного мероприятия должна составлять не менее 30 минут и не более 8 часов.

Учреждение вправе разрабатывать и утверждать положение о мероприятии, регламент его проведения, иные регламентирующие проведение мероприятия документы.

Результатом выполнения государственной работы является представление информации по вопросам в сфере НХП при проведении мероприятий в сфере НХП.

9. Представление отчета по каждому изученному объекту НХП в Министерство.

9.1. По результатам кабинетных и выездных работ сотрудники Учреждения оформляют отчеты о проделанной работе.

Отчет помимо основной содержательной части, должен включать следующую информацию:

- место и дата составления отчета;
- цель исследования;
- состав кабинетных, полевых (выездных) групп;
- период (даты начала и окончания) проведения работы;
- источники получения информации;
- сведения о результатах сбора информации: статистические данные, фотографии (не менее 100 штук), видеофильмы, видеоролики, карты, схемы, копии архивных и иных документов, иные материалы;
- выводы и рекомендации по результатам работ.

Отчет о проведении кабинетных и выездных работ подписывается сотрудниками учреждения, осуществляющими данную работу.

Учреждение обеспечивает контроль за надлежащим оформлением исполнителями отчета о проведении кабинетной и выездной работы, учет и сохранность отчета, а также приложений к отчету, указанных в настоящем подпункте настоящего стандарта качества выполнения государственной работы.

9.2. Отчет о проведении изучения объектов НХП выполняется на бумажном носителе и электронном виде в 2-х экземплярах, один из которых остается в учреждении, один – представляется в Министерство.

10. Формирование и ведение базы данных по субъектам народных художественных промыслов Свердловской области.

10.1. Выполнение государственной работы включает в себя следующие административные процедуры:

- формирование баз данных;
- ведение баз данных;
- актуализация информации, содержащейся в базах данных;
- тиражирование информации, содержащейся в базах данных;

Формирование баз данных – это сбор, обработка и внесение в базы данных информации об объектах народных художественных промыслов Свердловской области.

Ведение баз данных – это хранение данных об объектах народных художественных промыслов Свердловской области; исключение из баз данных неактуальных сведений; включение в базы данных информации об объектах народных художественных промыслов Свердловской области на основании поданных заявок и представленных данных, полученных путем взаимодействия с Федеральной налоговой службой (ФНС России), Управлением Федеральной службы государственной статистики по Свердловской области и Курганской области, органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Свердловской области, организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность

в сфере народных художественных промыслов на территории Свердловской области; хранение документов, являющихся основанием для исключения и включения информации в базы данных.

#### 10.2. Способы формирования баз данных:

– мониторинг открытых информационных ресурсов;  
– получение информации путем взаимодействия с Федеральной налоговой службой (ФНС России), Управлением Федеральной службы государственной статистики по Свердловской области и Курганской области, органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Свердловской области, организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность в сфере народных художественных промыслов на территории Свердловской области;

– заявления потребителей – правообладателей (юридических лиц/индивидуальных предпринимателей), осуществляющих деятельность в сфере народных художественных промыслов на территории Свердловской области, направленные в адрес Учреждения, в том числе в форме электронного документа, факса (далее – заявления потребителей);

– получение информации от исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления Свердловской области в порядке официального информирования.

Мониторинг открытых информационных ресурсов осуществляется сотрудниками Учреждения на постоянной основе.

Внесение сведений об объектах народных художественных промыслов Свердловской области в базы данных, а также внесение изменений в базы данных осуществляется на бесплатной основе.

10.3. Взаимодействие с Федеральной налоговой службой (ФНС России), Управлением Федеральной службы государственной статистики по Свердловской области и Курганской области, органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Свердловской области, организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность в сфере народных художественных промыслов на территории Свердловской области, осуществляется сотрудниками Учреждения на постоянной основе.

#### 10.4. Заявления потребителей.

#### 10.5. Порядок и сроки подачи, регистрации заявлений потребителей.

Днем поступления заявления потребителя признается день его регистрации в Учреждении.

Регистрация заявления потребителя осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Учреждение.

Регистрация заявлений потребителей производится в Журнале входящей корреспонденции, который ведется в электронном виде.

10.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения государственной работы по заявлению потребителя.

Представление документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения государственной работы, не предусмотрено.

10.7. Предусмотренные законодательством бланки, формы заявлений и иных документов либо требования к оформлению заявлений и иных документов, в случае, если бланки, формы заявлений законодательством Российской Федерации и Свердловской области не предусмотрены, необходимые для представления работы по заявлению потребителей.

Бланки, формы обращений по заявлению потребителей разрабатываются Учреждением и утверждаются локальным нормативным правовым актом Учреждения.

10.8. Требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов по заявлению потребителей:

1) заявление подписывается потребителем либо его представителем собственноручно или электронной подписью в зависимости от способа подачи заявления;

2) заявление должно содержать:

– фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии);

– наименование юридического лица/индивидуального предпринимателя;

– сведения об объекте народных художественных промыслов Свердловской области.

К заявлению могут прилагаться документы и материалы либо их копии (при необходимости).

11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении государственной работы по заявлению потребителя.

Основания для приостановления выполнения государственной работы по письменному заявлению:

– представление заявлений потребителями не по установленной форме в соответствии с пунктом 10.7 настоящего стандарта;

– представление неполных сведений об объекте художественных промыслов Свердловской области.

12. Срок выполнения государственной работы по заявлению потребителя, срок выполнения отдельных действий в рамках выполнения государственной работы по заявлению потребителя, информирование потребителя по заявлению потребителя о принятом решении.

Учреждение проверяет поступившее заявление потребителя о выполнении государственной работы на соответствие требованиям пунктов 10.7 и 11 настоящего стандарта в течение 7 дней со дня регистрации заявления.

В случае выявления несоответствия поступившего заявления требованиям 10.7 и 11 настоящего стандарта, Учреждение не рассматривает такое обращение и в течение 10 дней со дня поступления заявления потребителя возвращает документы потребителю письмом с мотивированным отказом (далее – письмо с мотивированным отказом), которое подписывается руководителем Учреждения или уполномоченным им лицом.

В случае необходимости получения информации, не имеющейся в распоряжении Учреждения и необходимой для выполнения государственной работы, Учреждение направляет запрос о представлении дополнительной информации потребителю, а также в случае необходимости в федеральные органы исполнительной власти и подведомственные им организации, исполнительные органы государственной власти Свердловской области и органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, а также в подведомственные им организации в течение 7 дней со дня поступления в Учреждение заявления потребителя.

Учреждение выполняет государственную работу в течение 30 дней со дня поступления в Учреждение заявления потребителя.

Если окончание срока выполнения государственной работы приходится на нерабочий или праздничный день, то днем окончания срока выполнения государственной работы считается предшествующий ему рабочий день.

12.1. В базу данных вносится систематизированная информация по объектам (субъектам) народных художественных промыслов:

- наименование субъекта народных художественных промыслов Свердловской области, его организационно-правовая форма и (или) объект народных художественных промыслов Свердловской области;

- контактные данные: ФИО руководителя, номера городского (с кодом населенного пункта) и мобильного телефонов, адрес электронной почты, почтовый адрес, адрес официального сайта и официальных страниц в социальных сетях в сети Интернет

- реквизиты субъекта НХП: ОГРН, ИНН, ОКВЭД2;

- местоположение субъекта народных художественных промыслов Свердловской области, (фактический и юридический адрес);

- информация о прохождении экспертизы по отнесению изделий субъектов народных художественных промыслов Свердловской области, к изделиям народных художественных промыслов Свердловской области, проведенной Свердловским областным художественно-экспертным советом по народным художественным промыслам;

- статус субъекта (специальное звание «Мастер народных художественных промыслов Свердловской области» и «Хранитель народных художественных промыслов Свердловской области» с указанием документа, определяющий данный статус);

- примечания, куда вносятся дополнительные сведения о субъекте народных художественных промыслов Свердловской области.



12.2. Вся информация, содержащаяся в базе данных, подлежит обязательной плановой проверке актуальности каждый квартал с момента включения в базу данных и внесению изменений в случае необходимости.

12.3. Требования к информации, содержащейся в базах данных:

- точность;
- достоверность;
- актуальность;
- соблюдение авторских и смежных прав;
- оформление в соответствии с соблюдением норм и правил современного русского литературного языка;
- удобство поиска и восприятия информации посетителями туристских порталов.

12.4. Информация, содержащаяся в базах данных, подлежит обязательной плановой проверке актуальности каждый квартал с момента включения в базу данных. Учреждение представляет ежеквартальный отчет в Министерство о выполненной государственной работе.

Информация, содержащаяся в базах данных, является открытой и доступной для ознакомления с ней потребителями и подлежит размещению на сайте Учреждения в сети Интернет.

Результатом выполнения государственной работы является формирование и ведение баз данных.

13. Организация передвижных, в том числе персональных выставок мастеров народных художественных промыслов

13.1. Учреждение организует мобильные передвижные выставки на территории Свердловской области, включая выставки экспонатов из фондов государственных и муниципальных учреждений культуры, музеев и частных коллекций, а также передвижные выставки субъектов народных художественных промыслов Свердловской области (далее – мероприятия). Сотрудники Учреждения проводят полный цикл по подготовке, созданию и реализации передвижной выставки с выездом на место, что включает в себя:

- разработку концепции мероприятия и его визуального решения;
- разработку, изготовление и размещение раздаточных и информационных материалов о мероприятии, продвижение в средствах массовой информации, на сайте Учреждения и на официальных страницах социальных сетей в сети Интернет, администрируемых Учреждением;
- подготовку и сбор информации материалов по теме предстоящего мероприятия;
- обеспечение условий проведения мероприятия;
- представление потребителю возможности получить сопутствующие услуги, такие как организация торговли тематической и сувенирной продукцией, распространение рекламно-информационных материалов, организацию работы точек общественного питания и другое;
- обеспечение сохранности объектов демонстрации и материалов;

– согласование проведения мероприятия на месте выполнения государственной работы;

– согласование с органами исполнительной власти, органами местного самоуправления возможности и параметров проведения мероприятия в случаях, когда мероприятия требуют оказания содействия со стороны различных ведомств (органов внутренних дел, органов здравоохранения и других);

– проведение открытия мероприятия;

– транспортировку экспонатов к месту экспонирования;

– монтаж и демонтаж оборудования;

– и другое, что является необходимым для проведения мероприятия.

14. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы, в том числе требования, связанные с наличием у Учреждения необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования.

Учреждение осуществляет выполнение государственной работы в соответствии со следующими учредительными документами:

постановление Правительства Свердловской области от 31.12.2010 № 1942-ПП «О создании государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области»;

постановление Правительства Свердловской области от 14.12.2012 № 1440-ПП «О переименовании государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области»;

приказ Министерства от 20.11.2014 № 11 «Об утверждении Устава государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области».

15. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения государственной работы.

Вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей сведения о полном наименовании Учреждения и режиме его работы.

Здание (помещения) Учреждения оборудуется системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности.

Здание (помещения) Учреждения должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда.

Учреждение оснащается компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, средствами телефонной и электронной связи, необходимой для работы мебелью и другим специальным оборудованием.

16. Требования к доступности государственной работы.

Право на получение доступа к результату выполнения государственной работы имеют потребители, указанные в пункте 3 настоящего стандарта.

#### 17. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

Учреждение должно располагать необходимым числом работников в соответствии со штатным расписанием, утвержденным руководителем Учреждения по согласованию с Министерством.

Для каждого работника утверждаются должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности.

Работники Учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них должностных обязанностей.

В профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются действующим законодательством в сфере туризма, профессиональными стандартами, кодексом профессиональной этики.

#### 18. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы.

На информационных стендах в Учреждении размещается порядок выполнения государственной работы, контактная информация Учреждения, а также информация, указанная в разделах II-V настоящего стандарта.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации, размещенной на информационных стендах должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации потребителями государственной работы, в том числе потребителями с ограниченными возможностями.

### **Раздел III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения государственной работы**

19. Контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, выполняющего государственную работу.

19.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль) и подразделяется на:

оперативный контроль (по конкретному обращению потребителя либо другого заинтересованного лица);

ежеквартальный контроль (в течение 10 рабочих дней по истечении отчетного квартала).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливаются локальными нормативными актами Учреждения.

19.2. Внешний контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляется Министерством.

В зависимости от основания проведения контрольных мероприятий внешний контроль реализуется в виде:

- 1) плановых проверок;
- 2) внеплановых проверок.

20. Плановые проверки проводятся в форме проверки достоверности отчета в рамках проведения контроля за выполнением Учреждением государственного задания в соответствии с Порядком формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания, утвержденным Постановлением Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП.

21. Внеплановые проверки проводятся по решению Министерства, принятому на основании обращений федеральных органов государственной власти, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, правоохранительных органов, граждан и организаций о выявленных нарушениях настоящего стандарта, допущенных Учреждением.

22. О проведении внеплановой проверки Учреждение уведомляется Министерством не позднее чем за 3 рабочих дня до начала ее проведения посредством направления копии решения, указанного в пункте 21 настоящего стандарта, любым доступным способом, подтверждающим факт его получения.

23. Срок проведения внеплановой проверки, не может превышать 20 рабочих дней.

24. При осуществлении внешнего контроля Министерство вправе:

- 1) запрашивать и получать информацию, документы, материалы и объяснения, необходимые для проведения проверки;
- 2) беспрепятственно посещать помещения и территорию Учреждения.

25. По результатам осуществления внешнего контроля составляется акт проверки, в котором указываются:

- 1) наименование Министерства;
- 2) общие сведения об Учреждении;
- 3) предмет проверки;
- 4) дата начала и окончания проверки;
- 5) результаты проверки, в том числе выявленные в ходе проверки нарушения.

26. В случае обнаружения в ходе проведения внешнего контроля признаков совершенного административного правонарушения или преступления Министерство в срок не позднее 7 рабочих дней со дня их обнаружения направляет материалы проверки в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях, или в правоохранительные органы.

#### **Раздел IV. Учет мнения потребителей государственной работы**

27. Учет мнения потребителей государственной работы осуществляется в отношении уровня ее качества.

Уровень качества государственной работы определяется с использованием следующих критериев:

1) соответствие результата государственной работы требованиям к порядку выполнения государственной работы;

2) соответствие результата выполнения государственной работы требованиям к условиям выполнения государственной работы.

Сбор и учет мнения потребителей осуществляется методами опроса, анкетирования и анализа собранной информации, которая является критерием внутреннего контроля за соблюдением настоящего стандарта, осуществляемого в соответствии с пунктом 17.1 настоящего стандарта качества выполнения государственной работы.

#### **Раздел V. Показатели качества выполнения государственной работы**

28. Показателями качества выполнения государственной работы относятся:

28.1. количество участников мероприятия согласно пункту 8 настоящего стандарта качества выполнения государственной работы;

28.2. количество граждан, посетивших передвижные, в том числе персональные выставки мастеров народных художественных промыслов Свердловской области;

28.3 количество субъектов народных художественных промыслов Свердловской области, включенных в базу данных по субъектам народных художественных промыслов Свердловской области, по которым представлена информация надлежащего качества в соответствии с пунктом 10 настоящего стандарта качества выполнения государственной работы;

29. Уровень удовлетворенности населения качеством выполнения государственной работы определяется по формуле:

$$K_y = (1 - K_{отр} / K_{общ}) \times 100 \%, \text{ где:}$$

$K_{отр}$  – количество жалоб, отрицательных отзывов и предложений по улучшению качества выполнения государственной работы, поступивших в письменном виде в адрес учреждения через туристские порталы Свердловской области и официальные страницы социальных сетей в сети Интернет, администрируемых учреждением (раздел «Оцените нашу работу») или иные организации и органы власти;

$K_{общ}$  – количество получателей результатов выполнения государственной работы.