Проект (новая редакция 12.02.2016)

подготовлен департаментом культуры, молодежной политики и спорта

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Об утверждении стандарта качества

муниципальных услуг, работ в сфере организации

культурного досуга на базе муниципальных

учреждений культуры

В соответствии с постановлением Администрации города от 31.05.2012 № 4054 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)» (с последующими изменениями), распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города» (с последующими изменениями), в целях обеспечения качества предоставления муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ:

1. Утвердить стандарт качества муниципальных услуг, работ в сфере организации культурного досуга на базе муниципальных учреждений культуры согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2016.

3. Управлению информационной политики опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить его на официальном интернет-сайте Администрации города.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Пелевина А.Р.

Глава города Д.В. Попов

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность, Ф.И.О. | Подпись  (возможные замечания) | Время визирования документа | |
| Заместитель главы Администрации города  А.Р. Пелевин |  | Дата вх.  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_» | Дата исх.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_» |
| Начальник управления  информационной политики  Е.А. Швидкая |  | Дата вх.  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_» | Дата исх.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_» |
| И.о. директора департамента культуры, молодежной политики и спорта  С.Г. Подколзина |  | Дата вх.  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_» | Дата исх.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_» |
| Начальник  правового управления  А.Г. Лазарев |  | Дата вх.  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_» | Дата исх.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_» |

Рассылка:

Департамент культуры, молодежной политики и спорта – 1 экз.;

Управление информационной политики – 2 экз.;

Алексеева Марина Викторовна

Тел.: (3462) 52-22-23

Пояснительная записка

к проекту постановления Администрации города

об утверждении стандарта качества муниципальных услуг, работ

в сфере организации культурного досуга на базе муниципальных

учреждений культуры

В соответствии с постановлением Администрации города от 31.05.2012 № 4054 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)», с учетом ведомственного перечня муниципальных услуг, работ, вступающего в силу с 01.01.2016, в целях обеспечения качества муниципальных услуг, работ, выполняемых учреждениями, подведомственными департаменту культуры, молодежной политики и спорта Администрации города возникла необходимость в издании данного муниципального правового акта.

И.о. директора департамента С.Г. Подколзина

культуры, молодежной политики

и спорта Администрации города

Алексеева Марина Викторовна

Тел.: (3462) 52-22-23

Приложение

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

### Стандарт

качествамуниципальных услуг, работ

в сфере организации культурного досуга на базе муниципальных

### учреждений культуры

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальных услуг, работ (далее по тексту – стандарт) в сфере организации культурного досуга на базе муниципальных учреждений культуры (далее по тексту – учреждения)

Учреждения, в отношении которых применяется стандарт, представлены в приложении 1 к настоящему стандарту.

Перечень муниципальных услуг, работ в сфере организации культурного досуга на базе муниципальных учреждений культуры представлен в приложении 2 к настоящему стандарту.

#### 2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, работ:

- Конституция Российской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 01.12.2014 № 419- ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями);

- Приказ Министерства культуры от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

- Устав муниципального образования городской округ город Сургут;

- постановление Администрации города от 22.06.2012 № 4685 «Об утверждении положения о порядке организации и проведения разовых массовых мероприятий на территории города Сургута и обеспечении антитеррористической безопасности при их проведении»;

- распоряжение Администрации города от 13.02.2013 № 446 «Об утверждении порядка взаимодействия между структурными подразделениями Администрации города по подготовке и проведению массовых мероприятий»;

- постановление Администрации города от 31.05.2012 № 4054 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)»;

- постановление Администрации города от 21.11.2013 № 8480 «Об утверждении порядка осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений»;

- постановление Администрации города от 22.05.2012 № 3642 «Об утверждении порядка предоставления услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармонии, киносеансов, анонсы данных мероприятий»;

- постановление Администрации города от 24.05.2012 № 3680 «Об утверждении порядка предоставления услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования»;

- постановление Администрации города от 12.05.2012 № 3227 «Об утверждении порядка предоставления услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

#### Порядок получения доступа к муниципальным услугам

#### Категории потребителей муниципальных услуг, а также физические и (или) юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их получателями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

* + 1. Муниципальную услугу может получить любое юридическое, или физическое лицо, вне зависимости от пола, возраста, национальности, политических, религиозных и иных убеждений, социального происхождения, языка, места жительства, имущественного положения, образования, профессии или других обстоятельств (далее по тексту – потребитель услуг).
    2. В случае появления потребителя услуг в учреждении, оказывающем услугу, в состоянии алкогольного опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность, учреждение, оказывающее услугу, сообщает об этом в органы внутренних дел (полицию) в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

3.2. Потребителю услуг отказывается в предоставлении муниципальных услуг в следующих случаях:

- отсутствие билета, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения (в случае, если посещение мероприятия является платным);

- отсутствие свободных мест (в случае, если посещение мероприятия является бесплатным и определено максимальное число посетителей мероприятия по количеству зрительских мест в концертном зале).

Отказ в предоставлении доступа к муниципальным услугам по иным основаниям не допускается.

4. Требования к порядку оказания услуг, выполнения работ и качеству муниципальных услуг, работ

4.1. Требования к содержанию и порядку оказания муниципальных услуг, выполнения работ

4.1.1. Общие требования к процессу оказания услуг, выполнения работ:

- Режим работы учреждений, оказывающих услуги, выполняющих работы представлен в приложении 1 к настоящему стандарту.

- Требования к организации процесса оказания услуг, выполнения работ в учреждении, оказывающем услуги, выполняющем работы, утверждаются локальными актами учреждения и размещаются в доступных местах для потребителей услуг, работ.

- Учреждение, оказывающее услуги, выполняющее работы, должно информировать потребителей услуг, работ о предстоящем мероприятии через средства массовой информации, сеть Интернет с указанием места (маршрута) проведения мероприятия, основных пунктов программы мероприятия, контактного телефона для справок не менее чем за пять календарных дня до проведения мероприятия.

- Учреждение, оказывающее услуги, выполняющее работы, должно предоставлять информацию о месте (маршруте) проведения мероприятия, содержании программы, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению потребителей услуг, работ. Телефонные консультации должны быть доступны не менее 4 часов в день со дня публичного объявления о проведении мероприятия в средствах массовой информации, сеть Интернет.

- Учреждение, оказывающее услуги, выполняющее работы, должно обеспечить соответствие основных пунктов заявленной программы мероприятия его фактическому содержанию.

- Мероприятия должны начинаться не раньше 08.00 и заканчиваться не позднее 22.00.

- Учреждение, оказывающее услуги, выполняющее работы, не должно допускать в зрительный зал потребителей услуг, работ при отсутствии свободных сидячих мест в зале, кроме случаев, когда предусмотрены специальные площадки для просмотра мероприятия стоя.

4.1.2. Формы оказания услуг, выполнения работ и (или) направления деятельности в рамках оказания услуг, выполнения работ:

Услуги оказываются в следующих формах:

- показ концертов и концертных программ;

- показ спектаклей (театральных постановок).

Работы оказываются в следующих формах:

- создание спектаклей;

- организация показа спектаклей;

- создание концертов и концертных программ;

- организация мероприятий;

- организация показа концертов и концертных программ.

Направления деятельности в рамках оказания услуг, выполнения работ:

- выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры;

- экологическое просвещение населения.

4.1.3. Содержание оказываемых услуг, выполняемых работ и (или) последовательность действий, осуществляемых в процессе оказания услуг, выполнения работ.

- Для получения услуг, работ в учреждении, оказывающем услуги, выполняющем работы, потребителям услуг, работ необходимо совершить следующие действия:

- В случае если вход на мероприятие платный, приобрести билет на посещение мероприятия в кассе учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы. В билете должна быть указана цена, дата и время посещения.

- Лично явиться в место проведения мероприятия (указанное в билете или в анонсе проведения мероприятия) и предъявить билет (в случае, если посещение мероприятия является платным) сотруднику, отвечающему за допуск на мероприятие потребителей услуг, работ.

- Для участия в мероприятии, проводимом на бесплатной основе в помещении, потребителю услуг, работ необходимо лично явиться в место проведения мероприятия.

- Для участия в мероприятиях, проводимых на открытых площадках города, потребителям услуг, работ необходимо лично явиться в место проведения мероприятия в любое время в период проведения мероприятия.

- Инвалиды по вопросам участия в мероприятии, должны обратиться в учреждения, оказывающие услуги, выполняющие работы в соответствии с графиком работы учреждений, указанным в приложении 1 к настоящему стандарту.

4.1.4. Характер оказания услуг для потребителей услуг (платно/бесплатно), порядок оплаты в случаях, если законами Российской Федерации предусмотрено их оказание на платной основе.

- Услуги оказываются для потребителей услуг платно/бесплатно.

- В случае, если предусмотрена плата за посещение мероприятия, кассы в здании, в котором предполагается проведение мероприятия, должны работать в течение не менее недели до проведения данного мероприятия с 12.00 до 19.00 часов. Перерывы работы касс должны составлять не более 10 минут подряд и не более одного часа в день.

- Ожидание в очереди в кассу в здании, в котором предполагается провести мероприятие, не должно превышать 30 минут. Каждому потребителю услуг должен быть выдан билет, удостоверяющий его право на посещение мероприятия.

- В случае, если в здании, в котором проводится мероприятие, отсутствует касса, расчет с потребителями услуг может произвести материально ответственное лицо на основании бланков строгой отчетности (входные билеты).

4.2. Требования к качеству условий оказания услуг, выполнения работ

4.2.1. К муниципальным учреждениям, оказывающим услуги, выполняющим работы, регламентация их деятельности:

- Учреждение, оказывает услугу, выполняет работу в соответствии со своим Уставом, локальными актами учреждения.

- Объем оказываемой услуги, выполняемой работы определяется муниципальным заданием, которое выдается на очередной финансовый год учредителем учреждения.

- Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

- Специалисты учреждения, в рамках свой деятельности, руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, Уставом учреждения, положением о структурном подразделении учреждения, свой должностной инструкцией.

- Учреждение должно при выполнении работы, использовать необходимое оборудование, материальные и технические средства, имеющиеся в распоряжении учреждения.

4.2.2. Требования к зданиям, в которых оказываются услуги, к прилегающим территориям:

- К зданию, в которых оказываются услуги (далее – здание), должен быть обеспечен свободный подход для потребителей услуг.

- В зимнее время подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

- Здание должно быть оборудовано средствами противопожарной и охранной безопасности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

- Учреждение, оказывающее услуги, должно обеспечить наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещениях, в которых оказываются услуги, или наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

- В зданиях и помещениях, в которых проводится мероприятие, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

- В здании, в котором проводится мероприятие, должен работать гардероб для потребителей услуги.

4.2.3. Требования к помещениям, в которых оказываются услуги:

- Помещения, в которых проводится мероприятие, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

- В помещении, в котором проводится мероприятие, должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи потребителям услуг. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

- Сотрудник охраны в пределах своих полномочий должен незамедлительно реагировать на обращения потребителей услуг, связанные с нарушением иными потребителями услуг общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений.

- В здании и помещениях, в которых проводится мероприятие, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры, на путях эвакуации не должны устанавливаться турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

- В помещениях, в которых проводится мероприятие, должны быть обеспечены свободные пути эвакуации потребителей муниципальных услуг, в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки.

- В коридорах, холлах помещений, в которых проводится мероприятие, ковры, паласы, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.

- Необходимо предусмотреть меры по обеспечению безопасности во время мероприятий, в том числе антитеррористические.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса оказания услуги, выполнения работы

- Сотрудники учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу, должны соблюдать правовые, нравственные и этические нормы, следовать требованиям профессиональной этики, выполнять обязанности и нести ответственность в соответствии с действующим законодательством.

- Потребители услуги, работы должны уважительно относится к другим потребителям, сотрудникам учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу, бережно относится к имуществу учреждения.

- Сотрудники учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу, лично взаимодействующие с занимающимися и иными посетителями, должны проходить медицинское обследование не реже одного раза в год.

4.2.5. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для качественного предоставления муниципальной услуги, выполнения работы:

Требования к оказанию услуг, выполнению работ на открытых площадках, в том числе на стационарных:

- Прилегающая к месту проведения мероприятия территория должна быть обеспечена автомобильной парковкой не менее чем на 20 мест.

- За один час до начала мероприятия территория проведения мероприятия должна быть очищена от бытового и строительного мусора.

- При расчетном числе потребителей услуг более 5 (пяти) тысяч человек устанавливается экран, на котором должны отображаться основные события мероприятия.

- При проведении фейерверка должны использоваться пиротехнические средства только лицензированных производителей. Организация, проводящая фейерверки, должна иметь лицензию на осуществление деятельности по распространению пиротехнических изделий.

- Учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работу должно обеспечить во время проведения мероприятия с предполагаемым количеством потребителей услуг, работ свыше 5 (пяти) тысяч человек дежурство наряда скорой медицинской помощи.

- На территории проведения мероприятия должны отсутствовать ограждения, препятствующие эвакуации потребителей услуг, работ в случае пожара.

- Организации, предоставляющие во время проведения мероприятия услуги пунктов питания на территории проведения мероприятия, должны иметь разрешение на право торговли и (или) оказание услуг общественного питания.

- Проведение мероприятий на открытых площадках города отменяется при неблагоприятных погодных условиях по согласованию с заказчиком мероприятия. В случае если температура воздуха ниже минус 25 градусов по шкале Цельсия, проведение мероприятий отменяется.

- Продажа напитков на территории проведения мероприятия должна производиться только в пластиковой или металлической таре.

- Во время проведения мероприятия на территории его проведения не должны продаваться алкогольные напитки.

- Территория проведения мероприятия должна быть обеспечена урнами из расчета не менее одной урны на 50 кв. метров площади и не менее одной урны на 100 человек расчетного числа потребителей услуг.

- Территория проведения мероприятия должна быть обеспечена туалетами из расчета не менее одного туалета на 1 (одну) тысячу человек расчетного числа потребителей услуг.

- После проведения мероприятия на территории проведения мероприятия должна быть проведена уборка мусора не позднее, чем к 12.00 часам дня, следующего за днем проведения мероприятия.

Требования к оказанию услуг, выполнению работы в парковых зонах:

- Учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работу должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию территории парковой зоны.

- В зимнее время подходы к территории парковой зоны и дорожки парковой зоны ежедневно до 9:00 должны быть очищены от снега и льда.

- Учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работу, должно ежедневно к 09.00 убирать с территории парковой зоны бытовой мусор. За один час до начала работы аттракционов, территории аттракционов, аллеи, тропинки, должны быть чистыми, без бытового мусора, иных посторонних предметов.

- Аллеи парковой зоны и территории аттракционов в темное время суток должны быть освещены.

- Кассы по продаже билетов на пользование услугами аттракционов должны работать в течение всего времени работы аттракционов. Работающая касса должна находиться на расстоянии не более 50 метров от каждого действующего аттракциона. Перерывы работы касс должны составлять не более 30 минут подряд и не более одного часа в день.

- Каждому посетителю аттракциона должен быть выдан билет, удостоверяющий его право на пользование услугами аттракциона.

- Ожидание в очереди в кассу по продаже билетов на посещение аттракционов не должно превышать 30 минут.

- Учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работу, не должно допускать потребителей услуг, работ к аттракционам в случаях их неисправности.

- На территории каждого аттракциона должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи потребителям услуг, работ. Аптечка должна находиться в кабинке оператора аттракциона.

- Территория парковой зоны должна быть оборудована не менее чем 5 сидячими местами на 200 кв. метров.

- Учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работу, должно обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка на территории парковой зоны. Место нахождения охранников должно быть обозначено четкими указателями.

- Сотрудники охраны в пределах своих полномочий должны незамедлительно реагировать на обращения потребителей услуг, работ связанные с нарушением иными потребителями услуг, работ общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений.

- Учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работу, должно обеспечить территорию парковой зоны урнами из расчета не менее одной урны на 100 кв. метров площади парковой зоны.

- Территория парковой зоны должна быть оборудована туалетами, доступными для потребителей услуг, работ. Туалеты могут закрываться на уборку и санитарную обработку. Места нахождения туалетов должны быть обозначены четкими указателями.

- Перегоревшие лампы освещения на территории парковой зоны должны быть заменены в течение одного дня.

- Учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей в случае пожара или чрезвычайного происшествия.

- На территории парковой зоны запрещается устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

4.2.6. Предоставление услуг в электронном виде

Учреждения, оказывающие услуги (выполняющие работы) обеспечивают предоставление следующих услуг в электронном виде:

- Услуга «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармонии, киносеансов, анонсы данных мероприятий». Порядок предоставления услуги утвержден постановлением Администрации города от 22.05.2012 № 3642 «Об утверждении порядка предоставления услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармонии, киносеансов, анонсы данных мероприятий».

- Услуга «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования». Порядок предоставления услуги утвержден постановлением Администрации города от 24.05.2012 № 3680 «Об утверждении порядка предоставления услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования».

- Услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии». Порядок предоставления услуги утвержден постановлением Администрации города от 12.05.2012 № 3227 «Об утверждении порядка предоставления услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

4.3. Требования к квалификации персонала учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу:

- Сотрудники учреждения должны обладать профессиональными знаниями, умениями и навыками, должны проходить аттестацию с целью подтверждения профессионального уровня в соответствии с законодательством и нормативно-правовыми актами Российской Федерации, а также требованиями, установленными руководителем учреждения.

- У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права;

- К оказанию услуг, выполнению работ не допускаются лица в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

4.4. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работу, от установленной законодательством Российской Федерации ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги (работы)

5.1. Контроль за деятельностью муниципальных учреждений, в том числе за соблюдением требований настоящего стандарта осуществляется в соответствии с порядком осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений, утвержденным постановлением Администрации города от 21.11.2013 № 8480 «Об утверждении порядка осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений».

5.2. В ходе проверки выполнения требований должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения каждому из требований, указанных в разделах 3, 4 настоящего стандарта.

1. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги, работы

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов.

6.2. Руководители подведомственных департаменту культуры, молодежной политики и спорта Администрации города (далее по тексту – департамент) муниципальных учреждений привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта в результате проверочных действий департамента или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта.

6.3. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы, применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги, работы

7.1. Общие положения

- Жалоба заявителя на нарушение требований стандарта подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.1.2. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта может любое лицо, являющееся потребителем услуги, работы, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

7.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований стандарта (далее – заявитель), может обжаловать нарушение стандарта следующими способами:

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы;

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта в департамент.

Контактная информация о департаменте указана на официальном Интернет-сайте Администрации города.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы, не является обязательной для использования иных способов обжалования.

Письменная жалоба подается в произвольной форме или по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

7.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работу, обеспечивает защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.1.5. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

- текст жалобы не поддается прочтению;

- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.1.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.2. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы.

7.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы, может быть осуществлено не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

7.2.2. Руководитель учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы, при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в пп.7.1.5 п.7.1 раздела 7 настоящего стандарта в течение десяти рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

- провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- в случае установления факта нарушения стандарта устранить выявленные нарушения;

- применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы;

- направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в случае установления факта нарушения стандарта, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа, в срок, указанный в пп.7.1.6. п.7.1 раздела 7 настоящего стандарта качества.

7.3. Жалоба на нарушение требований стандарта качества в департамент

7.3.1. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Контактная информация о департаменте указана на официальном Интернет-сайте Администрации города.

7.3.2. При обращении в департамент, заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта качества:

- ответ учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы, о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

- отказ учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы, в удовлетворении требований заявителя;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта, с указанием Ф.И.О. свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающего услуги, выполняющего работы учреждения;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

7.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта в департамент и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в пп.7.1.5 п.7.1 раздела 7 настоящего стандарта, департамент осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом департамент вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта качества (при их согласии);

- проверять текущее выполнение требований настоящего стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

7.3.4. По результатам проверочных действий, департамент:

- готовит акт по итогам проверки учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу;

- принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу;

- направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (не установлении) факта нарушения стандарта, примененных мерах либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в пп.7.1.6. п.7.1 раздела 7 настоящего стандарта качества.

7.4. Заявитель праве отозвать жалобу или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку, на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы, работника учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы.

Приложение 1

к стандарту качества муниципальных услуг, работ по организации культурного досуга на базе

муниципальных учреждений культуры

Муниципальные учреждения,

в отношении которых применяется стандарт качества муниципальных услуг, работ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование  учреждения | Местонахождение  учреждения | График работы | Телефон,  e-mail |
| Муниципальное  автономное учреждение «Городская дирекция  культурных программ»  (МАУ «ГДКП») | город Сургут,  улица Крылова, 6а | понедельник – пятница:  9.00 – 17.12,  обед: 13.00 – 14.00 | директор: (3462) 53-00-45;  приемная: (3462) 53-00-44;  e-mail: [gdkp@mail.ru](mailto:gdkp@mail.ru) |
| Муниципальное  автономное учреждение «Городской культурный центр»  (МАУ «ГКЦ») | город Сургут,  улица Сибирская, 2 | понедельник – пятница:  9.00 – 17.12,  обед: 13.00 – 14.00 | директор: (3462) 24-36-91;  приемная: (3462) 24-37-28;  e-mail: [muk\_gkc@mail.ru](mailto:muk_gkc@mail.ru) |
| Муниципальное бюджетное учреждение историко-культурный центр «Старый Сургут» (МБУ ИКЦ «Старый Сургут») | город Сургут,  улица Энергетиков, 2 | понедельник – пятница:  9.00 – 17.12,  обед: 13.00 – 14.00 | директор: (3462) 28-73-74;  приемная: (3462) 24-78-39;  e-mail: [starsurgut@admsurgut.ru](mailto:starsurgut@admsurgut.ru) |
| Муниципальное автономное учреждение  «Городской парк культуры и отдыха»  (МАУ «Городской парк») | город Сургут,  проспект Набережный | понедельник – пятница:  9.00 – 17.12,  обед: 13.00 – 14.00 | директор: (3462)22-35-31;  приемная: (3462) 22-35-32;  e-mail: [surgutpark@mail.ru](mailto:surgutpark@mail.ru) |
| Муниципальное автономное учреждение  «Многофункциональный культурно-досуговый центр»  (МАУ «МКДЦ») | город Сургут,  улица Майская, 10 | понедельник – пятница:  9.00 – 17.12,  обед: 13.00 – 14.00 | директор: (3462)24-25-62;  приемная: (3462) 24-25-66;  e-mail: info@art-surgut.ru |
| Муниципальное автономное учреждение «Сургутская филармония»  (МАУ «Сургутская филармония) | город Сургут,  улица Энгельса, 18 | понедельник – пятница:  9.00 – 17.00,  обед: 13.00 – 14.00 | директор: (3462)52-18-00;  приемная: (3462) 52-18-00;  e-mail: [sfcenter@mail.ru](mailto:sfcenter@mail.ru) |
| Муниципальное автономное учреждение «Театр актера и куклы «Петрушка»  (МАУ «ТАиК «Петрушка») | город Сургут,  проспект Ленина, 47 | понедельник – пятница:  9.00 – 17.00,  обед: 13.00 – 14.00 | директор: (3462) 34-38-40;  приемная: (3462) 35-39-55;  e-mail: [Taik\_petrushka@mail.ru](mailto:Taik_petrushka@mail.ru) |

Приложение 2

к стандарту качества

муниципальных услуг, работ

по организации культурного досуга на базе муниципальных учреждений культуры

Перечень

муниципальных услуг, работ по организации культурного досуга на базе муниципальных учреждений культуры

|  |  |
| --- | --- |
| Муниципальные услуги | |
| 1. | Показ концертов и концертных программ |
| 2. | Показ спектаклей (театральных постановок) |
| Муниципальные работы | |
| 1. | Создание спектаклей |
| 2. | Организация показа спектаклей |
| 3. | Создание концертов и концертных программ |
| 4. | Организация мероприятий |
| 5. | Организация показа концертов и концертных программ |
| 6. | Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры |
| 7. | Экологическое просвещение населения |

Приложение 3

к стандарту качества

муниципальных услуг, работ

по организации культурного досуга на базе муниципальных учреждений культуры

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. руководителя учреждения, оказывающего муниципальные услуги (выполняющего работы)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

Жалоба

на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

(работы)

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего, или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги (работы)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, доводы, в том числе: участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, доводы, в том числе: участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, доводы, в том числе: участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику учреждения, оказывающего муниципальные услуги (выполняющее работы)\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет),

обращение к руководителю учреждения, оказывающего муниципальные услуги (выполняющее работы) \_\_\_\_ (да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, оказывающего муниципальную услугу (работу), о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

2. Официальное письмо учреждения, оказывающего муниципальные услуги (выполняющее работы), об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего муниципальные услуги (выполняющего работы) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в пунктах 1 – 3, прилагаю к жалобе \_\_\_\_ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата