Приложение 1

к Постановлению Администрации Миасского городского округа

от 24.05.2012 г. № 2532

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Культурно-досуговое обслуживание населения**

**Миасского городского округа»**

**I. Общие положения**

1. Основной целью разработки данного Административного регламента (далее - Регламент) является повышение качества предоставления муниципальной услуги, путем упорядочения административных процедур, устранения избыточных административных процедур, определение лиц, ответственных за выполнение отдельных процедур и административных действий, а также определением возможности предоставления услуги в электронной форме.

2.Основанием для разработки настоящего Регламента являются:

1) Федеральный закон от 27 июля 2010года № 210-ФЗ «Об организации  
предоставления государственных и муниципальных услуг»

2) Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и  
утверждении административных регламентов исполнения государственных  
функций и административных регламентов предоставления государственных  
услуг"

1. Постановление Администрации Миасского городского округа (далее  
   МГО) от 22.11.2010 № 3173 «Об утверждении реестров государственных и муниципальных функций в МГО и реестров государственных и муниципальных  
   услуг в МГО»
2. Постановление Администрации МГО от 25.02.2011 № 813 «Об утверждении Положения о государственной (муниципальной) услуге и порядке ведения Реестра муниципальных (государственных) услуг в МГО и Положения о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципальных заданий в отношении муниципальных бюджетных и казенных учреждений в МГО»

3. Информация о Регламенте размещается:

* в средствах массовой информации;  
  - в сети Интернет;

- на стенде в культурно -досуговом учреждении.

4. Потребители муниципальной услуги: население Миасского городского  
округа.

**П.Стандарт предоставления муниципальной услуги**

5. Наименование муниципальной услуги: «Культурно-досуговое обслуживание населения Миасского городского округа»

6. Регламент предоставления муниципальной услуги разработан муниципальным учреждением «Управление культуры» (далее - МУ «Управление культуры»), являющимся главным распорядителем бюджетных средств в области культуры на территории МГО.

1

7. Непосредственно, услуга предоставляется в следующих муниципальных культурно-досуговых учреждениях Миасского городского округа (далее КДУ):

1. Муниципальное учреждение «Дом народного творчества»
2. Муниципальное учреждение «Городской Дом культуры» (с сельскими  
   филиалами - сельскими Домами культуры, сельскими клубами)
3. Муниципальное учреждение Центр Досуга «Строитель»
4. Муниципальное учреждение Дом культуры «Динамо»
5. Муниципальное учреждение Дом культуры «Бригантина»

8.Результат предоставления муниципальной услуги: конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

1. Создание и организация работы клубных формирований
2. Организация и проведение культурно-досуговых мероприятий

9. Срок предоставления муниципальной услуги:

Зачисление потребителя в клубное формирование осуществляется с момента личного обращения и с момента фиксации участника клубного формирования в документе, отражающем деятельность клубного формирования. Запись в клубное формирование несовершеннолетних жителей МГО в возрасте до 14 лет и предоставление о них информации осуществляется в присутствии родителей или иных законных представителей.

Желающим принять участие в культурно-досуговом мероприятии, услуга предоставляется непосредственно в дату и время назначенного мероприятия.

10. Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги:

Федеральные

1. Конституция Российской Федерации;
2. Гражданский кодекс Российской Федерации;
3. Налоговый кодекс Российской Федерации;
4. Бюджетный кодекс Российской Федерации;
5. Закон Российской Федерации №3612-1 от 09.10.1992 г. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
6. Федеральный закон от 06.01.1999 № 7-ФЗ «О народных художественных  
   промыслах»
7. Федеральный закон №131-Ф3 от 06.10.2003 г. «Об общих принципах  
   организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Областные

8) Закон Челябинской области от 28.10.2004 г. № 296-ЗО «О деятельности в  
сфере культуры на территории Челябинской области»;

9) Закон Челябинской области от 22.09.2005 г. № 404-30 «О государственной поддержке народных художественных промыслов и ремёсел в Челябинской области»;

Муниципальные

1. Устав Миасского городского округа.
2. Постановление Администрации МГО № 3117 от 16.11.2010 г.  
   Положение об оплате труда работников муниципальных учреждений культуры  
   МГО и МУ "Управление культуры" МГО (с изменениями)
3. Решение Собрания депутатов МГО от 09.12.2005 г. №10 «Об  
   установлении расходных обязательств МГО в сфере культуры»

13) Постановление Администрации МГО № 816 от 07.06.2010г. «Об утверждении муниципальной целевой программы МГО «Безопасность учреждений культуры» на 2010-2012 годы»

1. Постановление Администрации МГО № 426 от 18.03.2010г. «Об  
   утверждении программы «Культура. Искусство. Творчество» на 2010-2012гг.» (с  
   изменениями)
2. Решение Собрания депутатов МГО от 27.03.2009 г. №5 «Об  
   утверждении положения «О предоставлении платных услуг муниципальными  
   учреждениями культуры МГО».
3. Устав МУ «Управление культуры»
4. Уставы муниципальных культурно-досуговых учреждений

11.Для оказания данной муниципальной услуги предъявление документов не предусмотрено.

Приобретение билетов на мероприятие для льготных категория граждан установленных Законом РФ, необходимо представить документы подтверждающие данные льготы.

При записи в клубное формирование, по желанию получателя услуги, возможно предоставление контактных данных (телефон, домашний адрес, место учебы или работы), даты рождения.

12. Основания для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1. прекращение Уставной деятельности КДУ;
2. отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение услуги в  
   день обращения;

3) отсутствие билетов в кассе КДУ ввиду полной реализации;  
4)обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение

закрыто для посещения посетителями;

1. временное отсутствие в учреждении специалистов требуемого профиля;

6)нарушение потребителем услуги общественного порядка;  
 7)нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

1. нахождение потребителя услуги в грязной одежде, которая может  
   привести к порче (загрязнению) имущества КДУ и одежды других посетителей
2. нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии  
   (враждебный настрой, агрессивность и так далее).
3. отсутствие финансирования;
4. наличие форс-мажорных обстоятельств.

12). Размер платы при предоставлении муниципальной услуги:

1)Услуги КДУ предоставляются населению на бесплатной основе (за счет бюджетного финансирования) и на платной основе (за счет средств потребителей), согласно Положению «О предоставлении платных услуг муниципальными учреждениями культуры МГО» (Решение №5 Собрания депутатов МГО от 27.03.2009г.)

2) Цены на входные билеты и абонементы для клубных формирований рассчитываются на основании калькуляции. Прейскурант цен и перечень платных услуг утверждается Главным Распорядителем бюджетных средств МУ «Управление культуры».

3) Для посещения платных культурно-досуговых мероприятий и любительских формирований, необходимо приобрести входной билет, абонемент, установленного образца (ст.39,п.1 Налогового Кодекса), подтверждающий внесение платы за предоставление услуги. Оплата за предоставляемую услугу вносится наличными в кассу КДУ либо на лицевой счет КДУ. Оплата может быть внесена в кассу учреждения, на базе которого предоставляется услуга. Посещение платных мероприятий регламентируется «Правилами посещения», утвержденными руководителем КДУ.

Клубные формирования осуществляют свою деятельность:

-за счет бюджетного финансирования КДУ;

-за счет внебюджетных средств КДУ;

-по принципу частичной самоокупаемости, с использованием средств базового КДУ, других учредителей, участников клубного формирования, а также за счет средств, полученных от собственной деятельности;

-по принципу полной самоокупаемости, с использованием средств участников клубного формирования, а также средств, полученных от собственной деятельности, и иных средств.

4)В клубном формировании, действующем на платной основе, в соответствии с Решением Собрания депутатов МГО от 27.03.2009 г. №5 «Об утверждении положения «О предоставлении платных услуг муниципальными учреждениями культуры МГО», наполняемость определяется в соответствии со сметой доходов и расходов, утвержденной руководителем КДУ.

14.Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга:

1)КДУ и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения, вблизи транспортных сообщений, оснащенные телефонной связью в соответствии с нормативами минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)», утвержденными Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008 №32 г и СНиП 2.07.01-89,МГСН 1.01-97.

1. КДУ должно быть обеспечено удобными подъездами и подходами, иметь  
   электрическое освещение в вечернее и ночное время, оборудоваться открытыми  
   стоянками для транспорта, иметь запасной (пожарный) выход и подъезд для  
   производственных целей самого учреждения.
2. При размещении в любых типах зданий КДУ должно быть оборудовано  
   для пользователей с ограниченными физическими возможностями: иметь пандусы  
   при входе-выходе, при уровневых переходах, специальные держатели,  
   ограждения.

4) По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям  
санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН, норм и правил  
пожарной безопасности (СНиП 21-01-97) и быть защищены от воздействия  
факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). ( согласно СН №3223-85 МЗ СССР)

5)Прилегающая к КДУ территория должна способствовать формированию привлекательного образа. Основные ее характеристики включают наличие подъездных путей и пешеходных дорожек с твердым покрытием, зеленых насаждений, газонов, цветочных клумб, садовых скамеек, эстрадно-танцевальной площадки, места для детских игр с аттракционами малых форм, специально оборудованной площадки для проведения физкультурно-оздоровительных мероприятий и народных игр.

6) КДУ должно иметь здание со зрительным и танцевальным залами, с комнатами для проведения работы клубных формирований, любительских объединений и другими помещениями для организации культурно-досуговой деятельности, а также административно-хозяйственными и санитарно-бытовыми помещениями (гардероб, санузел).

7) КДУ должно быть оснащено специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению культурно-досуговых услуг, в соответствии с «Нормативами минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)», утвержденными Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008 №32 г.

15. Порядок информирования о муниципальной услуге.

1) Информация о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должно быть доступным для населения МГО. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

2) КДУ обязаны довести до сведения населения МГО информацию о своём  
местонахождении и о перечне предоставляемых услуг. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность населению, в том числе:

- публикация настоящего Регламента в средствах массовой информации и в  
сети Интернет.

- размещение информации у входа в КДУ: наименование КДУ и информация о режиме его работы.

-Размещение контактной информации о КДУ и контролирующих органах.

- размещение в каждом КДУ информационных стендов, на которых должна  
быть представлена следующая информация: расписание работы клубных формирований, ежемесячный план мероприятий КДУ, сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Регламент.

- Информирование по телефонам:

МУ «Городской дом культуры» - 57 84 22 МУ «Дом народного творчества» - 24 07 01

МУ Центр досуга «Строитель» - 24 17 83

МУ Дом Культуры «Динамо» - 29 51 06

МУ Дом культуры «Бригантина» - 57 26 00

16. Оценка качества предоставления муниципальной услуги

1) Критерии оценки качества предоставления муниципальных услуг:

- полнота предоставления муниципальных услуг в соответствии с

требованиями, установленными настоящим Регламентом;

-результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги

2) Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:  
- своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота

предоставления услуг;

- оптимальность использования ресурсов КДУ;

- удовлетворённость получателей услуг;

- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания

муниципальной услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

3) Оценка полноты предоставления и результативности оказания муниципальных услуг осуществляется МУ «Управление культуры» ежегодно посредством проведения мониторинга основных показателей работы КДУ, проведения опросов населения и изучения поступивших обращений получателей муниципальных услуг.

4) Индикаторы качества муниципальных услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества оказываемой услуги | значение индикатора |
| 1. | Охват населения клубными формированиями, % | Не менее 2,1% |
| 2. | Количество посетителей мероприятий, организованных КДУ, (чел.) | Не менее 167 200 чел. |

5) Предельные размеры целевых индикативных показателей устанавливаются исходя из утвержденных объемов финансовых ресурсов МГО и других источников финансирования на очередной финансовый год.

6) КДУ не несет ответственности за содержание и качество мероприятий, проводимых на его территории сторонними учреждениями и организациями по договору.

**III. Административные процедуры**

17.Состав административных процедур:

1) информирование получателей муниципальной услуги.

Информация о культурно-досуговых мероприятиях (афиша, анонсы мероприятий), клубных формированиях предоставляется потребителю путем:

-размещения на информационных стендах в КДУ;

-размещения в СМИ;

-размещения на стационарных рекламных щитах около КДУ и по городу в т.ч. организациях и учреждениях) в местах, определенных для размещения рекламы;

-информирования по телефону или лично;

-маркетинговых действий, PR- мероприятий, рекламной кампании, (в т.ч. предварительное распространение входных и пригласительных билетов)

-в электронном виде на сайте Администрации www.gorod.miass.ru (страница главная, раздел: афиша, мероприятия, события) или сайте КДУ

Содержание информации о культурно-массовых мероприятиях:

-название мероприятия

-дата и время проведения

-место проведения

-стоимость билета (при проведении мероприятия на платной основе).

Информация о плане культурно-массовых мероприятиях на последующий месяц предоставляется ежемесячно до 30 числа текущего месяца

Содержание информации о клубных формированиях:

- название клубного формирования

- руководитель

- место занятий

- расписание работы клубного формирования

Информация о деятельности клубного формирования должна обновляться по мере необходимости, но не менее 1 раза в год.

2) ознакомление получателя с документами, регламентирующими  
организацию предоставления услуги осуществляется путем:

- размещения на информационных стендах в КДУ;

3) реализация билетов на платные культурно-досуговые мероприятия,  
платные клубные формирования.

Для посещения платных культурно-досуговых мероприятий и

любительских формирований приобретается входной билет, абонемент, установленного образца.

Потребитель обращается за билетом на платное культурно-досуговое мероприятие:

-за 30 минут до мероприятия в кассу КДУ или

-предварительно в часы работы кассы КДУ (но не ранее чем за 10 дней) В соответствии с действующим законодательством, при организации платных мероприятий, культурно-досуговые учреждения имеют право устанавливать льготы для разных категорий посетителей (дошкольников, учащихся, пенсионеров, военнослужащих).

Абонемент на посещение клубного формирования приобретается ежемесячно, до начала оказания услуги.

Возможная оплата безналичным перечислением на лицевой счет учреждения (по договору с директором КДУ)

4) реализация муниципальной услуги получателю по выбранному  
направлению:

-проведение культурно-досугового мероприятия непосредственно в дату и время назначенного мероприятия.

-участие в деятельности клубного формирования осуществляется потребителем с момента его личного посещения клубного формирования в соответствии с расписанием и планом работы.

Ответственными за предоставление Услуги являются работники КДУ

- художественный руководитель, заведующие отделами, руководители коллективов и др. работники, утвержденные приказом директора Учреждения.

18.Особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Информация о культурно-досуговых мероприятиях (афиша, анонсы  
мероприятий), клубных формированиях предоставляется потребителю в  
электронном виде путем размещения на сайте Администрации

www.gorod.miass.ru (страница официально, раздел - Управление культуры; (страница главная, раздел: афиша, мероприятия, события) или сайтах КДУ.

19.Результатом предоставления муниципальной услуги является полное удовлетворение нужд получателя муниципальной услуги в соответствии с требованиями данного Регламента.

**IV. Наличие внутренней и внешней систем контроля за исполнением услуги**

20. Контроль за исполнением услуги осуществляется посредством процедур  
внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем КДУ и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

1. оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам,  
   касающимся качества предоставления услуг с составлением соответствующего  
   акта и письменного ответа);
2. контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

3) плановый контроль (составление ежемесячных планов и отчётов);  
4)тематический (контроль по направлениям деятельности КДУ с

составлением информационной справки);

5) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Плановые проверки полноты и качества исполнения положений настоящего Регламента проводятся на основании графика, утвержденного приказом директора МУ «Управление культуры». Внеплановые - по обращениям, жалобам.

1. Выявленные недостатки по оказанию культурно-досуговых услуг  
   анализируются по каждому сотруднику КДУ с рассмотрением на комиссиях по  
   служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).
2. МУ «Управление культуры» осуществляет внешний контроль за  
   деятельностью КДУ в части соблюдения настоящего Регламента:
3. проведения мониторинга основных показателей работы за определённый  
   период;
4. анализа обращений и жалоб граждан в МУ «Управление культуры»,  
   проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги отзывов КДУ на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг и принятия мер по жалобам.

23. Для оценки качества и безопасности муниципальной услуги МУ «Управление культуры» использует основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния КДУ;

2) аналитический — проверка наличия и сроков действия обязательных  
документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности

заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации работников КДУ и другие;

3) социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

24.Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

25. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги.

Руководитель КДУ обязан:

1. обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных  
   подразделений и сотрудников КДУ;
2. чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего  
   персонала КДУ, осуществляющего предоставление муниципальной услуги и контроль качества обслуживания;
3. организовать информационное обеспечение процесса предоставления  
   услуги в соответствии с требованиями Регламента;
4. обеспечить внутренний контроль соблюдения Регламента;
5. обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры  
   предоставления услуги

26. Приказом руководителя КДУ во всех структурных подразделениях  
должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание муниципальных услуг в соответствии с настоящим Регламентом.

27. Руководитель КДУ и назначенные ответственные лица несут  
персональную ответственность за несоблюдение требований Регламента.

**V. Порядок обжалования несоблюдения Регламента**

28. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения обращений (заявлений и  
жалоб) граждан на недостаточные доступность и качество муниципальных услуг,  
то есть на несоблюдение Регламента, осуществляется в соответствии с Законом  
Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

29. Обжалование действий либо бездействий должностных лиц, специалистов КДУ при предоставлении муниципальной услуги осуществляется путем направления обращения или жалобы на имя:

-Директора КДУ

-Директора МУ «Управление культуры»;

- заместителя Главы Администрации по социальным вопросам;

- Главы Администрации Миасского городского округа;

30.Порядок обжалования несоблюдения требований Регламента осуществляется в соответствии со следующими нормативными документами:

1. Конституцией РФ;
2. Гражданским процессуальным кодексом РФ;
3. Гражданским кодексом РФ;

4) Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах  
организации местного самоуправления в Российской Федерации";

31 .Потребители муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение.

32.Директор МУ «Управление культуры» и директоры КДУ проводят личный прием граждан. Информация о времени личного приема руководителя располагается в МУ «Управление культуры»и в КДУ.

33.Обращения граждан могут поступать по информационным системам общего пользования, через почтовые отделения связи, а также в виде письменных и устных обращений к руководителю КДУ, руководителю МУ «Управление культуры», на электронный адрес МУ «Управление культуры»: culturamiass@mail.ru.

34.Обращения подлежат обязательной регистрации в месте поступления.

35.Обращения рассматриваются в срок, не превышающий 30( тридцати) дней с момента регистрации .

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов директор МУ «Управление культуры» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцати) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

36. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего ответственного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

37.По результатам рассмотрения жалобы ответственным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения направляется заявителю.

38.Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение об устранении нарушений и применении мер ответственности к служащему, допустившему нарушение в ходе предоставления муниципальной функции.

39.Основаниями для отказа в рассмотрении жалобы являются:

-отсутствие в жалобе наименования организации, направившей жалобу, фамилии индивидуального предпринимателя, гражданина, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

-наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

-если текст жалобы не поддается прочтению;

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

40. Получатель муниципальных услуг может обжаловать в суд действия должностного лица КДУ, ущемляющего его права в получении услуги, в соответствии с Законом РФ от 27.04.1993 N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан".