РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

# ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

# МАМСКО-ЧУЙСКИЙ РАЙОН

**администрация района**

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.06.2016 г. п. Мама № 98

Об утверждении административного регламента

по предоставлению муниципальной услуги

муниципальным казённым учреждением культуры

«Районный культурно-досуговый центр «Победа»

«Организация культурно-досуговой деятельности

на территории МО Мамско-Чуйского района»

Во исполнение полномочий местного значения, предусмотренных ст. 15 Федерального закона от 06.10.2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ", на основании Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Бюджетным Кодексом Российской Федерации, Уставом МО Мамско-Чуйского района, в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного, музейного и экскурсионного обслуживания населения на территории МО Мамско-Чуйского района» администрация района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги

муниципальным казённым учреждением культуры «Районный культурно-досуговый центр «Победа» «Организация культурно-досуговой деятельности на территории МО Мамско-Чуйского района» (Приложение № 1)

2. Признать утратившим силу постановление администрации района от 07.02.2012 года № 32 «Об утверждении административного регламента о предоставлении муниципальной услуги «Организация культурно-досуговой деятельности»

3. Разместить данное постановление на официальном сайте администрации МО Мамско-Чуйского района

Мэр района А.Б. Сергей

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к постановлению администрации

Мамско-Чуйского района

от « 29 » июня 2016 г. № 98

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**Муниципальным казенным учреждением культуры**

**«Районный культурно-досуговый центр «Победа»**

**«Организация культурно-досуговой деятельности на территории**

**муниципального образования Мамско-Чуйского района»**

**I.Общие положения**

**1. Наименование муниципальной функции**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация мероприятий (народные гуляния, праздники, торжественные мероприятия, памятные даты, фестивали)» Муниципальным казенным учреждением культуры Районный культурно-досуговым центром «Победа» на территории муниципального образования Мамско-Чуйского района (далее регламент) разработан в целях повышения требований к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги в организации культурно-досуговой деятельности.

Регламент регулирует общественные отношения по предоставлению муниципальной услуги в организации культурно-досуговой деятельности, устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, порядок обжалования решений и действий (бездействий) Муниципального казенного учреждения культуры Районного культурно-досугового центра «Победа» (далее МКУК РКДЦ «Победа»), предоставляющего муниципальную услугу.

1.2. В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

**Культурно-досуговое учреждение** – учреждение, осуществляющее культурно-массовую и развлекательную деятельность, и располагающее специализированной материально-технической базой и финансовыми ресурсами, используемыми в целях организации досуга физических и юридических лиц;

**Муниципальное казенное учреждение** – учреждение, учредителем которого является администрация района в лице комитета по управлению муниципальным имуществом;

**Работник культуры** – штатный работник учреждения культурно-досугового типа;

**Документ** – материальный объект с зафиксированной в нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенной для передачи информации, исполнения установленных предписаний;

**Бюджетные услуги в области культуры** – муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению Мамско-Чуйского района (далее – пользователи услуг);

**Пользователи услуги** – население Мамско-Чуйского района (граждане поселков), имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальное учреждение культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

**Учреждение клубного типа** – учреждение культуры, создающее и предоставляющее условия для обеспечения населения Мамско-Чуйского района услугами по организации досуга;

**Организация досуговой деятельности** – проведение культурно-массовых акций, мероприятий, организация студий, творческих любительских, самодеятельных коллективов, объединений, клубов по интересам, в том числе декоративно-прикладного творчества и художественных промыслов.

**2. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги.**

МКУК РКДЦ «Победа» осуществляет муниципальную услугу в соответствии со следующими нормативными документами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 9 октября 1992 года № 3621-1 «основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

- Кодексом Российской Федерации об администрации правонарушений;

- Уставом Муниципального казенного учреждения культуры Районного культурно-досугового центра «Победа»;

- Локальными актами Муниципального казенного учреждения культуры Районного культурно-досугового центра «Победа», регламентирующими культурно-досуговую деятельность;

- Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- Настоящим административным регламентом.

**3. Описание заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги.**

Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги могут являтся:

- граждане Российской Федерации;

- иностранные граждане и лица без гражданства;

- российские и иностранные юридические лица;

- юридические лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами.

**4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.**

1. Информационное сопровождение порядка и правил предоставления услуг должно быть доступно населению Мамско-Чуйского района.

2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

4. Информирование граждан осуществляется посредством:

4.1. Размещение информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации.

4.2. Публикации настоящего Административного регламента в средствах массовой информации.

4.3. Размещение информации о Муниципальном казенном учреждении культуры, о предоставлении муниципальной услуги в организации культурно-досуговой деятельности в средствах массовой информации, информационных стендах (уголках получателей услуг), размещенных в МКУК РКДЦ «Победа» и его филиалах.

Информационное сопровождение обеспечивается за счет тематических публикаций. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях осуществляется путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация размещается заранее.

5. В МКУК РКДЦ «Победа» и его филиалах размещаются информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Административный регламент.

6. Пользователи услуги – население Мамско-Чуйского района вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей их компетентный выбор.

7. Население Мамско-Чуйского района вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами Муниципального казенного учреждения культуры РКДЦ «Победа».

8. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

**5. Способы получения информации о местах нахождения, графиках работы учреждений МКУК РКДЦ «Победа»**

1. Информацию о местах нахождения и графиках работы учреждения МКУК РКДЦ «Победа» и его филиалов можно получить:

- в Муниципальном казенном учреждении культуры Районном культурно-досуговом центре «Победа» и непосредственно в его филиалах;

- с использованием средств телефонной связи;

- через публикации в средствах массовой информации, на информационных стендах в помещении.

2. Информация о местах нахождения и графиках работы сообщается по номерам телефонов.

3. Информация о местах нахождения МКУК РКДЦ «Победа»:

**Адрес:** 666811, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Мама, ул. Советская, 19.

**Контактный телефон:** 8 (39569) 2-13-40

4. Информация об адресах филиалов МКУК РКДЦ «Победа»:

- **Филиал №1 клуб «Витим», 666830, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Витимский, ул. Советская, 11.**

**Культорганизатор** Терентьева Анна Александровна

- **Филиал №2 клуб «Юность», 666833, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Колотовка, ул. Советская, 1.**

**Культорганизатор** Левченко Эльмира Дамировна

- **Филиал №3 клуб «Сибиряк», 666810, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Луговский, ул. Школьная, 1.**

**Культорганизатор** Барсукова Ирина Аркадьевна

5. Режим (график) работы Муниципального казенного учреждения культуры Районного культурно-досугового центра «Победа» и филиалов:

**МКУК РКДЦ «Победа», Иркутская область, Мамско-Чуйский район,**

**п. Мама, ул. Советская, 19.**

|  |  |
| --- | --- |
| **День недели** | **Время приема** |
| Понедельник | Выходной |
| Вторник | С  09.00 – 18.00 (обед с 12.00 – 13.00) |
| Среда |
| Четверг |
| Пятница |
| Суббота |
| Воскресенье |

**Клуб «Витим», Иркутская область, Мамско-Чуйский район,**

**п. Витимский, ул. Советская, 11.**

|  |  |
| --- | --- |
| **День недели** | **Время приема** |
| Понедельник | Выходной |
| Вторник | С  09.00 – 17.00 (обед с 12.00 – 13.00) |
| Среда |
| Четверг |
| Пятница |
| Суббота |
| Воскресенье |

**Клуб «Юность», Иркутская область, Мамско-Чуйский район,**

**п. Колотовка, ул. Советская, 1.**

|  |  |
| --- | --- |
| **День недели** | **Время приема** |
| Понедельник | Выходной |
| Вторник | С  09.00 – 17.00  (обед с 12.00 – 13.00) |
| Среда |
| Четверг |
| Пятница |
| Суббота |
| Воскресенье |

**Клуб «Сибиряк», Иркутская область, Мамско-Чуйский район,**

**п. Луговский, ул. Школьная, 1.**

|  |  |
| --- | --- |
| **День недели** | **Время приема** |
| Понедельник | Выходной |
| Вторник | С  09.00 – 17.00 (обед с 12.00 – 13.00) |
| Среда |
| Четверг |
| Пятница |
| Суббота |
| Воскресенье |

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

1. **Общие положения.**

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу в организации культурно-досуговой деятельности, предоставляемую населению Мамско-Чуйского района Муниципальным казенным учреждением культуры Районный культурно-досуговым центром «Победа».

1. **Муниципальную услугу в организации культурно-досуговой деятельности осуществляют:**

- МКУК Районный культурно-досуговый центр «Победа»: 666811, Иркутская область¸ Мамско-Чуйский район, п. Мама, ул. Советская, 19, в том числе филиалы:

- филиал №1 клуб «Витим», 666830, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Витимский, ул. Советская, 11.

- филиал №2 клуб «Юность», 666833, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Колотовка, ул. Советская, 1.

- филиал №3 клуб «Сибиряк», 666810, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Луговский, ул. Школьная, 1.

1. **Результат предоставления муниципальной услуги.**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги могут являться:

- организация досуга жителей на базе культурно-досугового учреждения;

- проведение культурно-массовых мероприятий;

- развитие творческих способностей в клубных формированиях учреждения культуры.

1. **Сроки ожидания при предоставлении муниципальной услуги.**
2. Максимальное время ожидания при обращении для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 дней.
3. Максимальное время ожидания для получения консультации не должно превышать 30 минут.
4. **Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный законом от 9 октября 1992 года № 3621-1 «основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

- Кодекс Российской Федерации об администрации правонарушений;

- Устав Муниципального казенного учреждения культуры Районного культурно-досугового центра «Победа»;

- Локальные акты Муниципального казенного учреждения культуры Районного культурно-досугового центра «Победа», регламентирующие культурно-досуговую деятельность;

- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации;

- Настоящий административный регламент.

1. **Порядок информирования о стандарте предоставления**
2. **муниципальной услуги.**
3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги выдается:

- в Муниципальном казенном учреждении культуры Районном культурно-досуговом центре «Победа», и непосредственно в его филиалах.

* С использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;
* Через публикацию в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

1. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах, и в раздаточных информационных материалах (например: афишах, брошюрах, буклетах и т.п.).
2. Информация размещается на информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления муниципальной услуги путем извлечения из законодательных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги.
3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МКУК РКДЦ «Победа» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения МКУК РКДЦ «Победа», в который позвонил гражданин, Фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.
4. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
5. Заявители, обратившиеся за предоставлением услуги, в обязательном порядке информируются специалистом:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

**7. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

В предоставлении муниципальной может быть отказано на следующих основаниях:

* Нахождение пользователей услуги в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
* Нахождение пользователя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.).

**8. Сведения о стоимости предоставления муниципальной услуги.**

1. Муниципальная услуга может быть платной (оплата входных билетов через билетные кассы учреждений) или свободной (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия пользователями услуги).

2. Предоставление муниципальной услуги в организации культурно-досуговой деятельности осуществляется в соответствии с социальными и коммерческими заказами от населения.

3. Оплата услуг в сфере обеспечения населения муниципальной услуги творческими самодеятельными коллективами, студиями, клубными формированиями определяется Положением о платных услугах, утвержденным руководителем учреждения и согласованным с администрацией Мамско-Чуйского района.

**9. Требования к оборудованию мест оказания муниципальной услуги.**

1. Прием заявителей Мамско-Чуйского района для оказания муниципальной услуги осуществляется согласно графику работы МКУК РКДЦ «Победа», указанному в пункте I.5 настоящего Административного регламента.
2. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны:

* Соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам;
* Быть обеспечены коммунальными услугами;
* Быть оснащены средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

1. Места для проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.
2. Для ожидания заявителям отводится специальное место, оборудованное стульями.
3. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование мест общественного пользования (туалетов).
4. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д.).
5. Культурно-досуговым учреждением в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов:

- возможность беспрепятственного входа в указанные объекты и выхода из них;

- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, мнемосхем, рельефных стрелок и надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом, а также сменного кресла-коляски;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью персонала объекта;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, при передвижении по территории объекта;

- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением и планировкой помещений, последовательностью действий и маршрутом передвижения при получении услуги;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;

- надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации (надписей, знаков и иной текстовой и графической информации в формате рельефной графики и знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне);

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по [форме](http://base.garant.ru/71145140/#block_1000), утвержденной [приказом](http://base.garant.ru/71145140/) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н (зарегистрирован в Минюсте России 21.07.2015, регистрационный N 38115).

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме, оформлении документов, установленных регламентом (порядком) предоставления услуги, совершении других необходимых для получения услуги действий;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- предоставление инвалидам по зрению, при необходимости, услуги скрытого прямого тифлокомментирования, проводимого профессиональным тифлокомментатором, включая обеспечение доступа тифлокомментатора;

- наличие аудиоконтура, копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах зданий;

- условия доступа для инвалидов в операционно-кассовые залы организаций культуры и возможности получения услуг при реконструкции, адаптации всех элементов оборудования для обслуживания (в том числе, окон касс, проходов);

- условия доступа к иным помещениям: вестибюль, кассовый вестибюль, гардероб, санузлы, буфеты, фойе, коридоры и кулуары, зрительные залы (театральные, концертные залы, кинозалы), выставочные (экспозиционные) залы и помещения, мастерские, студии, комнаты звукозаписи, зоны расположения лифтов;

- создание инклюзивных творческих коллективов, осуществляющих деятельность на базах культурно-досуговых учреждений;

- предоставление инвалидам для получения услуги возможности направить заявление в электронном виде путем заполнения специальной интерактивной формы на сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с обеспечением идентификации получателя;

- размещение доступной информации для обеспечения уровня доступности сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организаций культуры с учетом требований национальных стандартов;

- другие условия обеспечения доступности, предусмотренные административным регламентом представления услуг:

- обеспечение инвалидов не менее 5% мест в театральных и концертных залах (3% в кинозалах), но не менее двух мест при предоставлении услуг по показу спектаклей, концертных программ, кинофильмов и цирковых представлений для инвалидов (в том числе, при выделении зон специализированного обслуживания инвалидов в здании);

- коллективный доступ группы инвалидов (далее - специальная группа) к объектам и мероприятиям, проводимым организациями культуры, при условии предварительного согласования с организатором посещения специальной группы - реабилитационной организацией, общественным объединением инвалидов или органом социальной защиты населения (далее - организатор).

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления муниципальной услуги, либо когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

**10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги,**

**порядок ее определения.**

- Показатели доступности и качества муниципальной услуги определяются в обеспечении расширения общего и культурного кругозора и сферы общения населения, способствуя поднятию жизненного тонуса населения, содействуют мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от трудных жизненных ситуаций и преодолению стрессовых ситуаций, снижении негативных проявлений в обществе, развитию творческого потенциала населения, повышению творческой активности населения, всестороннего духовного развития детей и подростков.

Оказание муниципальной услуги МКУК РКДЦ «Победа» населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения.

Качество муниципальной услуги, связанное с организацией культурно-досуговой деятельности: отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры должно обеспечивать комфортные условия, для этого каждое культурно-досуговое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой ( в соответствии с назначением помещения), отвечающим требованиям Стандарта, техническим условиям нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги соответствующих видов.

Культурно-досуговое учреждение имеет следующее техническое оснащение:

1. Зрительные залы:

* Световое оборудование;
* Звуковое оборудование;
* Систему приточно-вытяжной вентиляции.

1. В фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:

* Систему освещения;
* Теплоцентраль.

1. Техническое помещение:

* Микшерские пульты;
* Кино - и видеопрокатное оборудование;
* Щиты управления электроснабжением.

1. И иное оснащение в зависимости от вида деятельности культурно-досугового учреждения.

Специальное оборудование и аппаратуру ( в соответствии с назначением помещения) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в культурно-досуговом учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора, обеспечивается путем привлечения различных форм и методов организации досуга.

Качество образования работников культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий и способствовать проявлению талантов.

**11. Критерии оценки качества муниципальной услуги.**

1. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

1.1. полнота предоставления услуги в соответствии с установленным настоящим Стандартом;

1.2. Результативность: предоставление муниципальной услуги в организации культурно-досуговой деятельности оценивается по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2. Качественное предоставление муниципальной услуги в организации культурно-досуговой деятельности характеризуют**:**

* 1. эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурно-досуговых услуг.
  2. точность и своевременность исполнения услуги: учреждение должно оказывать выбранный пользователем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуги или договором об оказании услуги.
  3. эстетичность и комфортность: оформление культурно-досуговых учреждений, мест оказания услуги и их интерьеров должно соответствовать информационно-композционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфорность их использования пользователями услуг.

1. Требования социальной адресности должны предусматривать:
   1. доступность и обеспеченность населения муниципальной услугой, различных групп пользователей;
   2. создание условий для развития личности граждан Мамско-Чуйского района;
   3. оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;
   4. удовлетворенность граждан Мамско-Чуйского района предоставлением муниципальной услуги.

4**. Система индикаторов качества услуги:**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование показателей деятельности | План |
| Число клубных формирований в год.единиц | 32 |
| Число участников клубных формирований в год человек | 400 |
| Число культурно – досуговых мероприятий в год единиц | 1 500 |
| Число посетителей культурно – досуговых мероприятий на платной основе в год единиц | 16 000 |
| Охват населения услугами учреждений клубного типа: |  |
| По филиалам учреждения | 50% |
| По РКДЦ «Победа» | 55% |
| Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий | 5 |
| Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов | 6 |

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг в области культуры и искусства, предоставляемых населению Мамско-Чуйского района, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- условие размещения учреждения;

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

- укомплектованность специалистами и их квалификация;

- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения.

**III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

1. **Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги**
2. Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих этапов:

а) подача заявителем в МКУК РКДЦ «Победа» (или в его филиалы) заявки;

б) планирование, разработка графика;

в) предоставление муниципальной услуги;

1. Исполнение муниципальной услуги также включает в себя следующие административные процедуры;

- изучение потребности населения, спроса;

- разработка сценарного материала; методики;

- издание приказа, положения о проведение мероприятия;

При исполнении муниципальной услуги должностные лица взаимодействуют с общественными организациями, расположенными на территории Мамско-Чуйского района.

Административные процедуры предоставлены в блок-схеме (Приложение № 1 к настоящему регламенту).

**IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Муниципальной услуги, и принятием решений работниками МКУК РКДЦ «Победа», осуществляется директором, ответственным за организацию работы по предоставлению Муниципальной услуги, а также председателем Комитета по социальной политике - заместителем мэра Мамско-Чуйского района, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги.
2. Текущий контроль осуществляется директором, ответственным за организацию работы по предоставлению Муниципальной услуги, путем проверок соблюдения и исполнения работником положений настоящего административного регламента, иных правовых актов.
3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором МКУК РКДЦ «Победа».
4. Контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, результатов предоставления Муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей, результатов предоставления Муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников МКУК РКДЦ «Победа».
5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей, результатов предоставления Муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
6. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления Муниципальной услуги по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям потребителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя результатов предоставления Муниципальной услуги).
7. МКУК РКДЦ «Победа» осуществляет внешний контроль над деятельностью учреждения и соблюдения качества муниципальной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за отчетный год;

2) анализа обращений и жалоб заявителей в МКУК РКДЦ «Победа», проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб муниципального учреждения культуры на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия в МКУК РКДЦ «Победа» проводятся ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуг МКУК РКДЦ «Победа» использует следующие основные методы контроля:

1. **визуальный** - проверка состояния муниципальных учреждений культуры;
2. **аналитический** – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги, и другие;
3. **измерительный**– проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;
4. **экспертный** – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
5. **социологический** – опрос или интервьюирование пользователей услуг, оценка результатов опроса.
6. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта пользователями услуг могут направляться непосредственно в муниципальное казённое учреждение культуры.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление культурно-досуговой услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем муниципального учреждения культуры в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

**9.**Директор МКУК РКДЦ «Победа»несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

**10.** Приказом директора учреждения в МКУК РКДЦ «Победа» назначаются ответственные лица за качественное оказание муниципальной услуги пользователям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

**11.** Директор МКУК РКДЦ «Победа» обязан:

1. обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения,
2. четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
3. организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
4. обеспечить внутренний контроль над соблюдением Стандарта качества;
5. обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

**V. Порядок обжалования досудебного (внесудебного) действия (бездействия) и решений, осуществляемых, (принятых) в ходе предоставления Муниципальной услуги.**

5.1. Пользователи результатов предоставления Муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия работников органов, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления Муниципальной услуги возможно, только в судебном порядке.

5.2. Потребители результатов предоставления Муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

5.3. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- изложение сути жалобы;

- личную подпись и дату.

5.4. Директор проводит личный прием потребителей результатов предоставления Муниципальной услуги:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.5. При обращении потребителей результат предоставления муниципальной услуги в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

5.6. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.7. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.8. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.9. Жалоба подписывается подавшим ее потребителем результатов предоставления Муниципальной услуги.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы директор, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований потребителя результатов предоставления Муниципальной услуги и о признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.11. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется потребителю результатов предоставления Муниципальной услуги.

5.12. Обращение потребителя о результате предоставления Муниципальной услуги не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствие сведений об обжалуемом решении, действия, бездействия (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);

- отсутствие подписи потребителя результатов предоставления муниципальной услуги;

- если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления Муниципальной услуги в судебном или досудебном порядке.

5.13. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

5.14. Потребители результатов предоставления Муниципальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления Муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.15. В суде могут быть обжалованы решения, действия или бездействие, в результате которых:

- нарушены права и свободы потребителя результатов предоставления Муниципальной услуги;

- созданы препятствия к осуществлению потребителем результатов предоставления Муниципальной услуги его прав и свобод;

- незаконно на потребителя результатов предоставления Муниципальной услуги возложена какая-либо обязанность или он незаконно привлечен к какой­-либо ответственности.

5.16. Потребитель результатов предоставления Муниципальной услуги вправе обжаловать как вышеназванные решения, действия, или бездействие, так и послужившую основанием для их принятия или совершения информацию либо то и другое одновременно.

**Приложение № 1**

**к административному регламенту**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**Муниципальным казенным учреждением культуры**

**«Районный культурно-досуговый центр «Победа»**

**«Организация культурно-досуговой деятельности на территории**

**муниципального образования Мамско-Чуйского района»**

**БЛОК-СХЕМА**

**Последовательности действий предоставления муниципальной услуги в организации культурно-досуговой деятельности**

Заявитель

заявка

МКУК РКДЦ «Победа»

Издание приказа, положения о проведении мероприятий

Филиал № 1

Филиал № 2

Филиал № 3

Оказание муниципальной услуги

Результат оказания муниципальной услуги

**Приложение № 2**

**к административному регламенту**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**Муниципальным казенным учреждением культуры**

**«Районный культурно-досуговый центр «Победа»**

**«Организация культурно-досуговой деятельности на территории**

**муниципального образования Мамско-Чуйского района»**

**Форма жалобы**

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

(наименование должностного лица, которому адресована жалоба)

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

(ФИО заявителя, представителя)

Жалоба\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на решение, действие (бездействие)

Я,

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

(ФИО заявителя, наименование организации), адрес, местонахождения организации:

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

(индекс, город, улица, дом, квартира, офис), адрес эл. почты

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

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на решение, действие (бездействие), \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность ФИО специалиста)

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

(существо обжалуемого решения действие (бездействие), основания по которым обжалуется решение, действие (бездействие), требования заявителя)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы

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

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

ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата выдачи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата