

Российская Федерация
Администрация Ветютневского сельского поселения
Фроловского муниципального района
Волгоградской области

Постановление №91

от 26 октября 2011г.

Об утверждении Административного регламента предоставления МУ «Ветютневский поселенческий центр культуры,библиотечного обслуживания населения,спорта и молодежной политики» муниципальной услуги «Организация культурно-досуговых мероприятий»

В целях повышения эффективности деятельности администрации Ветютневского сельского поселения Фроловского района, в соответствии с уставом Ветютневского сельского поселения Фроловского района

п о с т а н а в л я ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления МУ «Ветютневский поселенческий центр культуры,библиотечного обслуживания населения,спорта и молодежной политики » муниципальной услуги «Организация культурно-досуговых мероприятий».
2. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Ветютневского сельского поселения:

А.А.Матвеев

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации
Ветютневского сельского поселения Фроловского района
от 26 октября 2011 № 91

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления МУ «Ветютневский поселенческий**

**культуры, библиотечного обслуживания населения, спорта и молодежной
политики» муниципальной услуги
«Организация культурно-досуговых мероприятий»**

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления муниципальной услуги разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания МУ «Ветютневский поселенческий культуры, библиотечного обслуживания населения, спорта и молодежной политики » (далее МУ «ПЦК БО и МП ») муниципальной услуги: «Организация культурно-досуговых мероприятий» (далее муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении данной услуги, и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц муниципального учреждения при оказании муниципальной услуги физическим и юридическим лицам.

1.2. В целях исполнения настоящего регламента используются следующие понятия:

- «муниципальная услуга»- направлена на удовлетворение потребностей населения, юридических и физических лиц, иных сторонних организаций;
- «посетитель»- получатель муниципальной услуги.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) с поправками согласно ФЗ-6 от 30.12.2008г.
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями и дополнениями);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» (с изменениями и дополнениями);
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 №4 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;

- Постановление Госстроя СССР от 16.05.1989 № 78 «Общественные здания и сооружения»;

- Действующие распоряжения и постановления главы Ветютневского сельского поселения Фроловского района, решения сессии Совета депутатов.

1.4. При оказании муниципальной услуги МУ «ПЦК БО и МП» взаимодействует с администрацией Ветютневского сельского поселения Фроловского района.

1.5. Оказание муниципальной услуги включает в себя:

а) - создание и организация работы творческих коллективов, студий и кружков любительского творчества, народных театров, любительских объединений и клубов по интересам, иных общественных формирований клубного типа;

б) - организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;

в) - организация спектаклей, концертов, других культурно-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов;

г) - организация выставок из собраний музеев, частных лиц, организаций и учреждений;

д) - проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч;

е) - организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников и др.

1.5. Потребителями муниципальной услуги являются юридические лица и физические лица из числа постоянного населения Ветютневского сельского поселения Фроловского района, граждане Российской Федерации и иностранные граждане, временно находящиеся на территории Ветютневского сельского поселения Фроловского района.

1.6. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является предоставление доступа к культурным ценностям, культурно-досуговым мероприятиям, определения потребительского спроса и его активизации.

II. Требование к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге.

2.1.1. Сведения о предоставлении МУ «ПЦК БО и МП» муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.1.2. Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется:

а) непосредственно на информационных стендах в помещениях МУ «ПЦК БО и МП»

б) с использованием средств телефонной связи;

в) посредством размещения и публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Местонахождение МУ «ПЦК БО и МП» х.Ветютнев Фроловского района Волгоградской области.

Контактный телефон (телефон для справок): 5-77-78.

2.1.3. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре оказания муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается и публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.).

2.1.4. На информационном стенде в помещении МУ «ПЦК БО и МП» размещается следующая информация:

а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

б) текст регламента с приложениями;

в) перечни документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

г) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов;

д) порядок информирования о ходе оказания муниципальной услуги;

е) полную и достоверную информацию о планируемых мероприятиях:

- о ценах на билеты;

- о расположении мест в зрительном зале (план);

- о времени начала мероприятий;

- о льготах, предоставляемых отдельным категориям зрителей в соответствии с действующим законодательством;

ж) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих муниципальную услугу.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты МУ «ПЦК БО и МП» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.6. Информирование о ходе оказания муниципальных услуг осуществляется специалистами МУ «ПЦК БО и МП» при личном контакте с потребителями,

почтовой, телефонной связи.

2.1.7. Потребитель с учетом графика работы МУ «ПЦК БО и МП» имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию муниципальных услуг при помощи телефона и посредством личного посещения МУ «ПЦК БО и МП»

2.1.8. Консультации по вопросам оказания муниципальной услуги предоставляются специалистами МУ «ПЦК БО и МП».

2.1.9. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- а) перечня документов, необходимых для получения муниципальной услуги, комплектности документов;
- б) источника получения документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- в) сроков оказания муниципальной услуги;
- г) порядка обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги;

2.2. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Для получения муниципальной услуги необходимо представить:

- билет, установленного образца, на посещение платных мероприятий, пригласительный билет.

2.2.2. Оказание муниципальной услуги производится в точном соответствии с планом мероприятий. Продолжительность оказания муниципальной услуги зависит от конкретного мероприятия и может составлять от 45 минут до 2,5 часов. Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим пунктом регламента, запрещается.

2.2.3. Адреса, режим работы и время приема потребителей в учреждении, последовательность их посещения потребителем муниципальной услуги определяется документами учреждения.

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.2.4. Сроки ожидания при оказании муниципальной услуги составляют:

– задержка начала мероприятия – не более 10 минут;

2.3. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги.

2.3.1. Услуга предоставляется на платной или бесплатной основе.

Для получения доступа к культурно-досуговым мероприятиям, посетителю необходимо совершить следующие действия:

2.3.2. в случае, если мероприятие платное:

- приобрести билет (абонемент) на посещение культурно-досугового мероприятия в кассе учреждения или иным доступным способом. В билете

должна быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение в другие даты по данному билету не допускается;

- предъявить билет (абонемент) на посещение культурно-досугового мероприятия сотруднику учреждения, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в учреждение.

2.3.3..в случае, если мероприятие бесплатное:

Лично обратиться в учреждение, организующего культурно-досуговое мероприятие в дни и часы проведения мероприятия.

2.4. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей.

2.4.1. Инвалиды I и II групп, сопровождающие их лица, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, многодетные семьи (в случае, если Услуга платная) могут получить муниципальную услугу бесплатно (в соответствии со льготными удостоверениями и справками установленного образца).

2.4.2. Дети-сироты (в случае, если муниципальная услуга платная) в сопровождении взрослых могут получить ее бесплатно (в соответствии со льготными удостоверениями и справками установленного образца).

(Лица, сопровождающие ребенка, получают муниципальную услугу за установленную плату).

2.4.3. Лица младше 4 лет (в случае, если муниципальная услуга платная) в сопровождении взрослых могут получить ее бесплатно. (Лица, сопровождающие ребенка, получают муниципальную услугу за установленную плату).

2.5. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги и сроки приостановления предоставления услуги.

2.5.1. Услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей);

- лицам, не предоставившим для получения муниципальной услуги билет (в случае, если культурно– досуговое мероприятие является платным);

- лицам, обращающимся за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями;

- при отсутствии в наличии билетов на посещение культурно – досуговых мероприятий на требуемую дату и время (в случае, если культурно – досуговое мероприятие является платным).

III. Процедуры предоставления муниципальной услуги

3.1. Описание последовательности действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Перечень, последовательность и описание составных действий муниципальной услуги приведены в Таблице № 1.

Наименование действия	Факт, являющийся основанием для начала действия	Должностное лицо, ответственное за выполнение действия	Максимальный срок выполнения действия	Права и обязанности должностного лица	Результат действия и порядок передачи результата
Формирование заявок, предложений, указаний о мероприятиях	план работы учреждения	специалисты МУ «ПЦК БО и МП»	6 рабочих дней неделю	в соответствии с утвержденными должностным и обязанностям и	утвержденный план
Информирование населения о предстоящих мероприятиях, подготовка афиш, через СМИ	план работы учреждения	специалисты МУ «ПЦК БО и МП»	6 рабочих дней неделю	в соответствии с утвержденными должностным и обязанностям и	издание и распространение рекламных материалов, размещение информации в СМИ
Выдача билетов кассиру на планируемые платные мероприятия	приказ директора учреждения о стоимости билетов	экономист учреждения	1 рабочий день	в соответствии с утвержденными должностным и обязанностям и	наличие билетов в кассе учреждения

Реализация билетов в кассе учреждения на платные мероприятия	приказ директора учреждения о стоимости билетов	экономист учреждения	10 минут на одного посетителя	в соответствии с утвержденными должностным и обязанностям и	выдача билета потребителю
Распространение приглашений билетов на бесплатные мероприятия	план работы учреждения	специалисты	10 рабочих дней	в соответствии с утвержденными должностным и обязанностям и	организация зрительской аудитории
Проведение культурно-досуговых мероприятий	утвержденный план	специалисты	8 часов	в соответствии с утвержденными должностным и обязанностям и	культурно-досуговые мероприятия, проведенные в учреждении

3.2.порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги. Контроль за деятельностью Учреждений МУ «ПЦК БО и МП» осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.2.1.Текущий внутренний контроль за соблюдением последовательности действий, и принятием решений специалистами осуществляется директором МУ «ПЦК БО и МП», (телефон 5-77-75) и подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам отчетного года).

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

3.2.2.Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его

заместителями, и подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности Учреждения культуры клубного типа по результатам отчетного года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения культуры, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в нарушении требований настоящего регламента).

Система внутреннего контроля качества предоставления муниципальной услуги разрабатывается и утверждается руководителем учреждения, и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению муниципальной услуги.

3.2.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по предоставлению муниципальной услуги в части соблюдения требований к качеству осуществляется администрацией Ветютневского сельского поселения Фроловского муниципального района посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в администрацию Ветютневского сельского поселения Фроловского муниципального района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся администрацией Ветютневского сельского поселения Фроловского муниципального района ежеквартально, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемой муниципальной услуги.

IV. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов МУ «ПЦК БО и МП» в досудебном и судебном порядке.

4.2. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой на действия или бездействие специалистов лично к директору МУ «ПЦК БО и МП». Директор проводит личный приём заявителей.

Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номеру телефона, который расположен на информационных стендах.

4.3. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 10 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор МУ «ПЦК БО и МП» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 5 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

4.4. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (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.

4.5. По результатам рассмотрения жалобы директор МУ «ПЦК БО и МП» принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

4.6. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

4.7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.8. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю в течение 7 дней со дня регистрации обращения, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.9. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или

иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.11. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

4.12. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц МУ «ПЦК БО и МП» в судебном порядке.

4.13. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики письменной форме или лично (по предварительной записи) в администрацию Ветютневского сельского поселения Фроловского муниципального района.

4.14. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся сообщение, его место жительства или пребывания;
- б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;
- в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц принимают меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

