

**Регламент предоставления муниципальной работы  
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»  
муниципальным бюджетным учреждением «Дворец искусств»**

**I. Общие положения**

1.1. Регламент предоставления услуги (работы) **«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»** (далее – регламент, муниципальная услуга (работа)) **муниципальным бюджетным учреждением «Дворец искусств»** (далее – учреждение) разработан в целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги (работы), определяет порядок, сроки, последовательность действий (административных процедур) и порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной работы.

1.2. Регламент разработан в соответствии с: Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; Законом Думы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 15.11.2005 № 109-03 «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»; Постановлением администрации города Нижневартовска от 21.12.2015 №2291 «Об утверждении порядка формирования, финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) муниципальными учреждениями города Нижневартовска и предоставления субсидий муниципальным бюджетным и автономным учреждениям на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания»; Законом Российской Федерации 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» и является локальным нормативным актом Учреждения.

1.3 Культурно-массовые мероприятия делятся на два вида - культурно-досуговые и информационно-просветительские

Культурно-досуговые мероприятия - это фестивали, смотры, конкурсы, выставки, ярмарки, лотереи, корпоративные мероприятия, шествия, аукционы, спектакли, концерты, шоу программы, тематические вечера, народные гулянья, обряды, ритуалы, вечера отдыха, дискотеки, молодежные балы, карнавалы, детские утренники, игровые программы, спортивно-оздоровительные мероприятия, театрализованные и цирковые представления; демонстрации кинофильмов и видеопрограммы; фейерверки, организация работы игровых комнат для детей во время проведения мероприятий для взрослых, протокольные мероприятия (торжественные приемы и др.);

Информационно-просветительские мероприятия – это литературно-музыкальные и видеогостиные; встречи с деятелями культуры, искусства, литературы и науки; лектории, форумы, конференции, симпозиумы, съезды, круглые столы, семинары, мастер-классы, экспедиции, народные университеты, устный журналы, презентации, лекционные мероприятия.

1.4. Получателями муниципальной работы являются все граждане (физические лица), проживающие на территории города Нижневартовска, независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального происхождения, политических убеждений, отношения к религии, а также учреждения, организации и другие юридические лица (далее – Получатели работы).

1.5. Местом исполнения муниципальной работы является здание и помещения муниципального бюджетного учреждения «Дворец искусств» подведомственного департаменту по социальной политике администрации города Нижневартовска, территория города Нижневартовска.

Местонахождение, телефон, график работы и адрес электронной почты учреждения указаны в приложении 1 к настоящему регламенту.

1.6. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной работы:

1) информация о предоставлении муниципальной работы способы ее получения размещаются непосредственно на информационных стендах учреждения, на официальном сайте учреждения [www.di-nv.ru](http://www.di-nv.ru) и должна содержать следующие сведения: контактную информацию, местонахождение и почтовый адрес учреждения; порядок и способы получения информации о порядке предоставления муниципальной работы включая требования к запросу о предоставлении муниципальной работы; порядок и способы подачи такого запроса; перечень и формат документов, которые заявитель должен и (или) вправе представить для получения муниципальной работы; перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной работы; требования настоящего регламента.

2) информирование о процедуре предоставления муниципальной работы, в том числе о ходе ее предоставления, проводится в следующих формах: устно (лично или по телефону), письменно или посредством электронной почты:

- в случае устного обращения Получателя услуги (работы) (лично или по телефону), специалисты учреждения осуществляют устное информирование (лично или по телефону). Устное информирование каждого обратившегося за информацией осуществляется не более 10 минут. В случае, когда для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист учреждения, осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованным лицам направить обращение о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной работы либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования. При информировании о процедуре исполнения

муниципальной работы по телефону специалисты учреждения должны представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность. Звонки от заинтересованных лиц по вопросу информирования о порядке организации или исполнения муниципальной работы специалисты учреждения принимают в соответствии с графиком работы. При невозможности специалиста самостоятельно ответить на поставленный вопрос заинтересованному лицу специалист сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- письменное информирование осуществляется при получении письменного обращения, которое составляется в свободной форме. Ответ на обращение готовится в течение 3 дней со дня регистрации письменного обращения в журнале регистрации входящей и исходящей документации. Письменный ответ на письменное обращение Получателя работы должен содержать фамилию, имя, отчество, номер телефона исполнителя и направляться по почтовому адресу, или адресу электронной почты получателя, указанному в письменном обращении. В случае, когда в письменном обращении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной работы не указаны фамилия получателя и почтовый адрес, либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся;

- в случае обращения по электронной почте, информация о предоставлении муниципальной работы направляется на электронный адрес Получателя работы в течение 3 - х рабочих дней со дня регистрации такого обращения в специальном журнале регистрации при условии наличия доступа к сети Интернет.

- учреждение вправе отказать в получении информации в случаях, если содержание электронного письма-запроса: содержит нецензурные и (или) оскорбительные слова и выражения; носит анонимный характер (отсутствует наименование юридического лица (для физического лица - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии)), почтовый и (или) электронный адрес, необходимый для направления ответа); не поддается прочтению.

1.7. Результатом предоставления муниципальной работы является организация и успешное проведение различных по форме и тематике культурно – досуговых и информационно-просветительских мероприятий с участием творческих коллективов, артистов, клубных формирований, любительских объединений, зрительской аудитории.

1.8. Сроки предоставления муниципальной работы:

- муниципальная работа предоставляется в соответствии с муниципальным заданием, перспективным планом работы учреждения, месячными планами работы учреждения, календарными планами, расписанием занятий работы клубных, любительских формирований и объединений, творческих коллективов.

## **II. Порядок получения доступа к муниципальной работе.**

2.1. Предоставление муниципальной услуги (работы) осуществляется бесплатно и на платной основе. Муниципальная работа на платной основе предоставляется на основании договора возмездного оказания услуг, в соответствии с Уставом учреждения.

2.2. В случае посещения платных культурно – досуговых и информационно-просветительских мероприятий, необходимо приобретение билетов в кассах Учреждения.

2.3. В состав информации о муниципальной работе включены:

- наименование и местонахождение учреждения;
- условия оказания муниципальной работы, их стоимость;
- правила поведения во время получения муниципальной, работы и во внештатных ситуациях;
- режим работы учреждения.

2.4. Получатель услуги (работы), обязан соблюдать нормы поведения, утвержденные локальными актами учреждения, при получении муниципальной услуги (работы) предоставляемой учреждением. Получатель, причинивший учреждению ущерб, компенсирует его в порядке, установленном действующим законодательством.

2.5. Информация об изменениях в деятельности учреждения, порядке и правилах оказания муниципальной услуги (работы) должна обновляться не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

2.6. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в учреждение Получателей работы - инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, персонал учреждения действует в соответствии с инструкцией, утвержденной приказом директора учреждения. Вход в здание, зрительный зал учреждения оборудуется специальными приспособлениями и устройствами (пандусами и поручнями).

2.7. Муниципальная работа считается предоставленной если:

- заявителю предоставлена запрашиваемая работа или дан мотивированный отказ в предоставлении муниципальной работы;

2.8. Для предоставления услуги (работы) необходимы наличие следующих документов:

- 1) план работы учреждений на месяц, год;
- 2) билет о предоставлении услуги (работы), приобретенный в кассе (или у распространителя билетов);
- 3) пригласительный билет при посещении бесплатного мероприятия;
- 4) договор с заявителем (юридическим лицом) на предоставление услуги (работы);

- 5) квитанция об оплате (физическое лицо) за подготовку мероприятия.
- 6) заявление о предоставлении муниципальной услуги (работы), предоставляемое заявителем (в случае проведения заказного мероприятия):
- при личном обращении в учреждение, (департамент по социальной политике или управление культуры);
  - по информационно-телекоммуникационной сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг;
  - по электронной почте в виде электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью.

Заявление должно соответствовать следующим требованиям: текст написан четко и разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники; указана фамилия, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, телефон; личная подпись и дата; отсутствуют не оговоренные исправления; заявление не должно быть исполнено карандашом.

2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги (работы).

2.9.1. Размер платы, взимаемой с заказчика (заявителя) при предоставлении Муниципальной услуги (работы), в рамках муниципального задания или сверх муниципального задания в соответствии с федеральным законодательством, устанавливается учреждением по согласованию с учредителем в соответствии с калькуляцией.

2.9.2. Предоставление муниципальной услуги на бюджетной основе осуществляется без взимания платы в связи с получением учреждения субсидии на предоставление этого вида муниципальной услуги из бюджета города.

2.9.3. Взимание платы для потребителей муниципальных услуг (работ) на платной основе осуществляется в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Положением о платных услугах учреждения, договором с заказчиком, установленными льготами.

2.10. Гражданам может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги (работы) в следующих случаях:

- отсутствия муниципального задания на получение муниципальной услуги.
- отсутствия на момент обращения лимитов на оказание муниципальной услуги.
- случая технических неполадок использования аппаратуры и компьютерной техники.
- несоблюдения гражданами, пользующимися услугами учреждений, правил поведения в общественных местах.
- гражданам, находящимся в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, хулиганские действия, алкогольное или наркотическое опьянение).
- гражданам, не предоставившим для получения муниципальной услуги билет (абонемент), квитанцию (на платное мероприятие).

- при невозможности удовлетворить заявку на проведение мероприятия, ввиду отсутствия свободных помещений или неоплаты по договору.

- при отсутствии свободных мест в зрительном зале при проведении бесплатного мероприятия, отсутствие билетов в кассе учреждения при проведении платного мероприятия.

2.11. Время ожидания в очереди при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (работы), не должно превышать 30 минут.

2.12. Максимальный срок регистрации заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги (работы) составляет один день с момента его поступления в учреждение

### **III. Требования к качеству предоставления муниципальной работы.**

3.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга (работа), к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.1.1. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской). Учреждение, оказывающее услуги (работы), должно быть размещено в специально предназначенном здании, доступном для населения.

В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

- зрительный зал;
- фойе;
- вспомогательные помещения (гардероб, туалеты);
- репетиционные помещения;
- технические помещения.

3.1.2. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг (работ), помещения должны отвечать требованиям строительных, санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности, быть защищенными от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения, на качество предоставляемых услуг (работ) (повышенная или пониженная температура воздуха, загрязненность, шум).

3.1.3. Помещения должны быть оснащены источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг (работ).

3.1.4. Здание учреждения должно быть оснащено противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций; системой охраны. На видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

3.1.5. В целях создания условий беспрепятственного доступа лиц с ограниченными физическими возможностями в учреждение вход в здание оборудуется пандусом.

3.1.6. В учреждении должны размещаться информационные уголки, стенды, включающие сведения о его наименовании, местонахождении, режиме работы, оказываемом перечне услуг, единые требования к получателю услуг, основания для отказа в предоставлении услуг.

3.1.7. Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность, четкость и полнота изложения информации;
- наглядность, удобство и доступность;
- оперативность предоставления.

3.2. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги (работы).

Показателями доступности предоставления муниципальной услуги (работы) являются:

- возможность получения информации о порядке оказания муниципальной услуги (работы) путем индивидуального и публичного информирования, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- удобный график работы учреждения;
- удобное территориальное расположение.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги (работы) являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (работы), установленных настоящим Регламентом;
- отсутствие жалоб на действия (бездействие), решения, принятые Специалистами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги (работы);
- соблюдение требований комфортности к местам предоставления муниципальной услуги (работы);
- количество мероприятий в год;
- охват населения (посетителей) культурно-досуговых мероприятий.

3.3. Режим работы учреждения устанавливается с понедельника по воскресенье с 09.00 до 22.00

3.4. Муниципальная работа оказывается с учётом возрастных, социальных и других потребностей Получателей работы.

3.5. Учреждение не вправе ограничивать доступ жителей и гостей города Нижневартовска любого возраста, пола, вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений к посещению различных мероприятий (при наличии входного билета).

3.6. Работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах в пределах своей компетентности.

3.7. Работники учреждения должны обладать профессиональными знаниями и навыками, обеспечивающими качественное оказание услуги (работы). Не менее трети штатного персонала учреждения должны быть дипломированными специалистами.

3.8. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. У работников каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

#### **IV. Порядок обжалования нарушений требований регламента.**

4.1. Обжаловать нарушение требований регламента может любой Получатель услуги (работы). За малолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение регламента могут родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований регламента при наличии письменного согласия родителей (законных представителей), или за них это могут сделать родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб учреждения.

4.2. Получатель услуги (работы) может обжаловать нарушение требований регламента следующими способами:

- указание на нарушение требований регламента сотруднику учреждения, оказывающему муниципальную услугу (работу);
- жалоба на нарушение требований регламента директору учреждения (в его отсутствие - заместителю директора);
- жалоба на нарушение требований регламента в управление культуры департамента по социальной политике администрации города;
- обращение в суд.

4.3. Указание на нарушение требований регламента сотруднику,



непосредственно оказывающему муниципальную работу:

- при выявлении нарушения требований, установленных регламентом, Получатель работы вправе указать на это сотруднику в корректной форме с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований регламента было допущено непосредственно по отношению к Получателю услуги (работы);
- при невозможности или отказе сотрудника учреждения устранить допущенное нарушение требований регламента и (или) принести извинения, Получатель работы может использовать иные способы обжалования.

4.4. Жалоба на нарушение требований регламента директору учреждения (в его отсутствие - заместителю директора):

- при выявлении нарушения требований, установленных регламентом, Получатель работы может направить жалобу в письменной или устной форме директору учреждения;

- обращение Получателя работы с жалобой к директору учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления Получателем услуги (работы) факта нарушения требований регламента;

- директор учреждения при приеме жалобы Получателя услуги (работы) может совершить одно из следующих действий:

принять меры по установлению факта нарушения требований регламента и удовлетворению требований Получателя услуги (работы);

аргументировано отказать Получателю услуги (работы) в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований регламента, директор учреждения приносит извинения Получателю услуги (работы) от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований регламента и принимает меры по устранению нарушения.

Учреждение обязано предоставить Получателю услуги (работы) официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 10 рабочих дней с даты поступления жалобы.

4.5. Жалоба на нарушение требований регламента в управление культуры департамента по социальной политике администрации города.

Подача и рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

## **V. Контроль за деятельностью учреждения.**

5. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

- с целью осуществления внутреннего контроля учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу)

контроля за деятельностью своих подразделений и сотрудников, с целью определения соответствия регламента. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с Получателями услуги (работы), оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

- внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый управлением культуры департамента по социальной политике администрации города.

## **VI. Ответственность за нарушение требований регламента**

6.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Получателей услуги (работы), непрерывное повышение качества ее оказания.

6.2. Директор учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги (работы).

6.3. Директор учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение регламента до всех сотрудников учреждения;

- определить полномочия, ответственность и взаимодействие сотрудников учреждения, осуществляющих оказание муниципальной услуги (работы) и контроль за качеством их оказания;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги (работы) в соответствии с требованиями регламента;

- организовать внутренний контроль за соблюдением регламента;

- систематизировать работу по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги (работы).

6.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги (работы) к директору учреждения и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.