**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА**

**Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

**От «\_12\_»\_ октября 2012 г № 2421**

Об утверждении Стандарта качества

предоставления муниципальной услуги

«Организация досуга жителей города Когалыма

посредством проведения мероприятий

на базе учреждений культуры и молодёжной политики»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом города Когалыма, постановлением Администрации города Когалыма от 15.11.2011 №2807 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых бюджетными и автономными учреждениями города Когалыма», в целях повышения качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Когалыма:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация досуга жителей города Когалыма посредством проведения мероприятий на базе учреждений культуры и молодёжной политики» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению культуры и молодёжной политики Администрации города Когалыма (Е.В.Бережинской) направить в юридическое управление Администрации города Когалыма текст постановления и приложение к нему, его реквизиты, сведения об источнике официального опубликования в порядке и в сроки, предусмотренные распоряжением Администрации города Когалыма от 04.10.2011 №198-р «О мерах по формированию регистра муниципальных правовых актов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» для дальнейшего направления в Управление государственной регистрации нормативных правовых актов Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Когалымский вестник» и разместить в сети Интернет на официальном сайте Администрации города Когалыма ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru)).

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы города Когалыма О.В.Мартынову.

Глава города Когалыма С.Ф.Какоткин

Согласовано:

зам. Главы города С.В.Подивилов

зам .Главы города Т.И.Черных

начальник КФ М.Г.Рыбачок

начальник ЮУ И.А.Леонтьева

спец.-эксперт ОО ЮУ Г.Х.Аккужина

Подготовлено:

зам. начальника УКиМП А.Б.Жуков

Разослать: О.В.Мартыновой, Т.И.Черных, М.Г.Рыбачок, Е.В.Бережинской, С.В.Пановой, Т.К.Кузнецову, ООО «Новый век», А.А.Логацкому, прокуратура.

Приложение

# к постановлению Администрации

# города Когалыма

от 12.10.2012 №2421

**Стандарт качества**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Организации досуга жителей города Когалыма**

**посредством проведения мероприятий**

**на базе учреждений культуры и молодёжной политики»**

**1. Общие положения**

* 1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги (далее – Стандарт) устанавливает общие требования к муниципальной услуге «Организация досуга жителей города Когалыма посредством проведения мероприятий на базе учреждений культуры и молодёжной политики» (далее – муниципальная услуга), включая основные требования к объёму и качеству муниципальной услуги.
	2. Субъектами, в отношении которых применяется настоящий Стандарт качества, являются следующие учреждения культуры и молодёжной политики:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-методический центр «АРТ – Праздник»,

местонахождение и почтовый адрес:

628485, Тюменская обл., г. Когалым, ул. Степана Повха,11;

электронный адрес: art.prazdnik.kog@yandex.ru;

график работы:

понедельник-пятница: 08.30 – 18.00;

перерыв: 12.30 – 14.00;

выходные дни: суббота, воскресенье.

- Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «Янтарь»,

местонахождение и почтовый адрес:

628484, Тюменская обл., г. Когалым, ул. Молодёжная,16;

электронный адрес: jantarkdk@rambler.ru;

график работы:

администрация:

 понедельник – пятница: 09.00 – 17.30;

 перерыв: 12.30 – 14.00;

 выходные дни: суббота, воскресенье;

кино-концетрный зал:

 понедельник – пятница: 10.00 – 00.00;

 суббота – воскресенье – 10.00 – 05.00;

музыкальная гостиная:

 понедельник – четверг: по заявкам;

 пятница, суббота – 22.00 – 03.00;

 воскресенье – 15.00 – 17.00;

 вечера отдыха (по заявкам) – 19.00 – 01.00;

бар в музыкальной гостиной:

 пятница, суббота – 22.00 – 03.00;

 воскресенье – 12.00 – 22.00;

бар «Кофейня – Джезва»:

 вторник, среда, четверг, воскресенье – 11.00 – 22.00;

 пятница, суббота – 12.00 – 01.00;

 выходной день – понедельник.

- Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «Метро»,

Местонахождение, почтовый адрес:

628484, Тюменская обл., г. Когалым, ул. Северная, 1А;

электронный адрес: gorod-citi@mail.ru;

график работы:

понедельник-вторник: 08.30 – 18.00, перерыв: 12.00 – 14.00;

среда – четверг: 8.30 – 24.00, перерыв: 12.00 – 14.00;

пятница: 8.30 – 03.00, перерыв: 12.00 – 14.00;

суббота: 17.00 – 04.00;

воскресенье: 13.00 – 24.00.

- Муниципальное бюджетное учреждение «Молодёжный комплексный центр «Феникс»,

местонахождение и почтовый адрес:

628485, Тюменская обл., г. Когалым, ул. Сибирская,11;

электронный адрес: MKCentr11@yandex.ru.

график работы:

понедельник: 08.30 – 18.00, перерыв 12.30 – 14.00;

 вторник – пятница: 08.30 – 17.00, перерыв 12.30 – 14.00;

 выходные дни: суббота, воскресенье.

**2. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги**

Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

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

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

- Федеральный закон от 27.17.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 03.11.2006 №174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

- Федеральный закон от 22.08.1996 №126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 28.06.1995 №98-ФЗ «О государственной поддержке молодёжных и детских общественных объединений»;

- Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.06.1999 №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Указ Президента Российской Федерации от 16.09.1992 №1075 «О первоочередных мерах в области государственной молодежной политики»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.1994 №1264 «Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 24.07.2000 №551 «О военно-патриотических молодёжных и детских объединениях»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 18.12.2006 №1760-р «О стратегии государственной молодёжной политики в Российской Федерации»;

- Постановление Верховного совета Российской Федерации от 03.06.1993 №5090-1 «Об Основных направлениях государственной молодёжной политики в Российской Федерации»;

- Закон Ханты - Мансийского автономного округа – Югры от 30.04.2011 №27-оз «О реализации государственной молодёжной политики в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

- Устав города Когалыма;

- постановление Главы города Когалыма от 03.06.2008 №1300 «Об утверждении Положения о порядке создания условий для организации досуга и обеспечения жителей города Когалыма услугами организаций культуры».

1. **Порядок получения доступа к муниципальной услуге.**
	1. Основание для предоставления услуги является обращение заявителя в Учреждение в рабочие дни согласно графику работы Учреждения, указанному в п.1.2.

В случае изменения графика работы, Учреждение должно известить заявителей об изменении расписания работы (дней, часов работы) не менее, чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

3.2. Для посещения мероприятий, получателю услуги необходимо приобрести билет или оплатить чек на посещение мероприятия в кассе Учреждения или иным доступным способом, либо приобрести пригласительный билет.

3.3. Сроки предоставления услуги зависят от плана и графика работы учреждения, а также от предусмотренного времени продолжительности мероприятия.

3.4. Учреждение вправе отказать получателю услуги в продаже билета в случае отсутствия билетов на посещение мероприятия на требуемую дату и время.

3.5.Учреждение вправе отказать получателю услуги в посещении культурно-массового мероприятия в случае:

- отсутствия билета (пригласительного билета), дающего право на посещение культурно-массового мероприятия в день и время обращения;

- отсутствия свободных мест;

- нахождения получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, если от его одежды исходит резкий неприятный запах, одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения, других получателей услуги;

- несоблюдения получателем услуги общепринятых норм поведения в общественных местах (сквернословие, курение в не отведенных для этих целей местах и т.п.);

- нарушения правил работы Учреждения;

- нарушения правил по киновидеообслуживанию населения.

3.6. Оплата услуги:

3.6.1. Оплата услуги производится в соответствии с прейскурантом цен.

3.6.2. Физические лица производят оплату наличным платежом через кассу Учреждения.

3.6.3. Юридические лица производят оплату услуги безналичным платежом согласно договору на предоставление платных услуг или договору краткосрочной аренды помещения.

**4.Требования к качеству предоставления муниципальной услуги.**

4.1. Качество предоставления муниципальной услуги оценивается комплексом следующих критериев:

4.1.1. Информирование населения о порядке и сроках предоставления услуги:

1) По телефону.

В соответствии с режимом работы Учреждения;

2) На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещении Учреждения.

На информационном стенде должна быть размещена следующая информация: место нахождения, график работы, номера телефонов для справок, описание процедур предоставления муниципальной услуги, перечень причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги, порядок обжалования действия (бездействия), извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующие предоставление муниципальной услуги);

3) По электронной почте.

Информация о предоставлении муниципальной услуги направляется на электронный адрес заявителя в ответ на обращение, направленное в Учреждение по электронной почте, не позднее 15 дней со дня регистрации такого обращения в журнале регистрации входящей и исходящей документации;

4)  При личном обращении.

Посредством консультирования заявителя сотрудником Учреждения в течение 5 минут.

5) При обращении в письменной форме.

Информация о предоставлении муниципальной услуги направляется в течение 30 дней с момента регистрации письменного обращения заявителя в журнале регистрации входящей и исходящей документации.

4.1.2. Информирование населения о запланированных мероприятиях путём:

- размещения афиш на территории города;

- размещения пресс – релизов, рекламных модулей, пост - релизов о мероприятиях в сети Интернет, а также в средствах массовой информации (газета, телевидение).

4.1.3. Предоставление муниципальной услуги согласно порядку, предусмотренному настоящему Стандарту.

4.1.4. Своевременность.

4.1.5. Соответствие содержания мероприятия тематике.

4.1.6. Безопасность предоставления муниципальной услуги.

4.1.7. Обеспечение порядка и чистоты в учреждении и на прилегающей территории.

4.1.8. Количество посетителей на 1 мероприятии должно составлять не менее 90% от общего количества мест в зрительном зале (при условии, если мероприятие проводится в помещении Учреждения).

4.1.9. Отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;

1. **Порядок обжалования несоблюдения стандарта качества**

**муниципальной услуги (работы).**

5.1. Действия (бездействие) работников Учреждений и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Стандарта, могут быть обжалованы потребителем в досудебном (внесудебном) порядке либо в судебном порядке.

5.2. Потребители в случае нарушения их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальной услуги, отказа в предоставлении муниципальной услуги могут обратиться с жалобой.

5.3. Заявитель имеет право направить письменное обращение (жалобу, претензию) или обратиться с жалобой лично к директору Учреждения, записавшись на личный приём.

5.4. В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество потребителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- суть жалобы;

- подпись потребителя и дата подачи жалобы.

5.5. Директор Учреждения:

- обеспечивает объективное, всесторонне и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направлявшего жалобу или его законного представителя;

- по результатам рассмотрения обращения принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав заявителя, даёт письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.6. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения или его заместителем и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.7. При обращении заявителя в письменной форме, срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

5.8. Ответ на обращение не даётся в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия, инициалы заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст жалобы не поддаётся прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы.

5.9. Потребители могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, специалистов Учреждения, подав жалобу - начальнику Управления культуры и молодёжной политики Администрации города Когалыма (далее Управление), заместителю Главы города Когалыма, Главе города Когалыма.

5.10. Личный прием должностными лицами Администрации города проводится в приемные часы в порядке, установленном Постановлением Администрации города Когалыма от 29.06.2012 №177-р «Об утверждении положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Когалыма».

5.11. Рассмотрение письменных обращений должностными лицами администрации города проводится в порядке, установленном Постановлением Администрации города Когалыма от 29.06.2012 №177-р «Об утверждении положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Когалыма».

5.12. Начальник Управления культуры и молодёжной политики Администрации города Когалыма ведёт личный приём заявителей по вторникам с 17.00 часов до 19.00 часов.

5.13. Письменные жалобы рассматривает начальник Управления или специально уполномоченные сотрудники.

5.14. В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество потребителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- суть жалобы;

- подпись потребителя и дата подачи жалобы.

5.15. В случае необходимости подтверждения своих доводов потребитель прилагает к жалобе документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы.

5.16. Срок рассмотрения письменной жалобы составляет не более 30 календарных дней со дня её регистрации.

5.17. Письменная жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение 5 дней со дня ее регистрации в Администрацию города Когалыма в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с одновременным письменным уведомлением заявителя, направившего жалобу, о переадресации жалобы, за исключением случая, если текст письменной жалобы не поддается прочтению.

5.18. По результатам рассмотрения жалобы начальник Управления:

- принимает меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав заявителя, даёт письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

- в случае необходимости, принимает меры дисциплинарного взыскания согласно законодательству Российской Федерации.

5.19. Потребитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц Администрации города Когалыма в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

1. **Особенности предоставления муниципальной услуги**

**отдельным категориям граждан**

6.1. Льготы на предоставление муниципальной услуги:

- киносеанс для студентов и школьников – скидка на стоимость билета 50% (по средам (кроме вечерних мероприятий);

- киносеанс для пенсионеров - скидка на стоимость билета 50%;

- групповые посещения киносеансов (не менее 20 человек) – скидка 20% от стоимости билета (по согласованию с владельцем фильмов);

- посещение парка аттракционов детьми из многодетных семей, детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, инвалидами (бесплатно один раз в месяц).

6.2. Категории граждан, имеющие льготы на предоставление муниципальной услуги, должны предоставить сотруднику Учреждения документ, подтверждающий отношение к данной категории:

- инвалиды – соответствующее удостоверение и документ, удостоверяющий личность;

- члены многодетной семьи – удостоверение многодетной семьи;

- студенты – студенческий билет;

- школьники – справка школьника;

- пенсионеры – пенсионное удостоверение.

**7. Ответственность за нарушение требований Стандарта.**

7.1. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги несут должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление данной услуги.

7.2. В случае необходимости, в отношении должностного лица, допустившего нарушения стандарта качества муниципальной услуги, принимаются меры административного взыскания согласно действующему законодательству Российской Федерации.

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