|  |
| --- |
|  |

Приложение к Постановлению

Администрации Карачаевского городского округа

от 26.02.2013г. № 247

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«Организация работы клубных формирований культурно - досуговых учреждений»**

**Раздел I.**

**Общие положения**

**Предмет регулирования** **административного регламента**

1. Административный регламент (далее - Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Организация работы клубных формирований культурно - досуговых учреждений Карачаевского городского округа» разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

**Описание заявителей**

1. Заявителями в отношении муниципальной услуги (далее – Заявители) являются:

- физические лица;

- юридические лица – учреждения, организации;

- общественные организации.

3. Заявителем может быть любой гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям и т.д.

**Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

4. Информирование заявителей осуществляется заблаговременно посредством:

- размещения информации о клубных формированиях и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок, в сети Интернет на сайте Администрации Карачаевского городcкого округа <http://www.karachaevsk.info/> ;

- информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом культурно-досуговом учреждении;

- тематических публикаций;

- размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации.

5. Режим работы учреждений культурно-досугового типа определяется документами учреждения (коллективным договором, приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка) в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

6. Деятельность указанных учреждений культуры может осуществляться, в том числе в праздничные и выходные дни.

7. Получатель муниципальной услуги – физическое лицо – вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

8. Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность, четкость и полнота изложения информации;

- наглядность, удобство и доступность;

- оперативность предоставления.

**Раздел II.**

**Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

9. Наименование муниципальной услуги – «Организация работы клубных формирований культурно-досуговых учреждений Карачаевского городского округа».

**Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу и органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

10. Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет Управление по культуре, молодежной политике, спорту и туризму Администрации Карачаевского городского округа (далее – Управление культуры).

11. Непосредственно муниципальная услуга предоставляется муниципальными учреждениями культурно-досугового типа (далее – Учреждения культуры).

**Результат и сроки предоставления муниципальной услуги**

12. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) организация и проведение мероприятий, в соответствии с годовым планом работы учреждений культуры:

- проведение плановых мероприятий;

- проведение городских массовых мероприятий;

2) организация и проведение мероприятий по заказу частных лиц, организаций;

3) организация деятельности клубных формирований учреждений культуры.

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

15. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 № 3612-1;

- Федеральным законом от 06.01.1999 № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 26.05.2006 №229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;

- Законом Карачаево-Черкесской Республики от 14 декабря 1996 г. N 197-ХХII «О культуре»;

- Уставом Карачаевского городского округа

- Уставами муниципальных учреждений культуры Карачаевского городского округа.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых**

**для предоставления муниципальной услуги**

16. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги:

1) билет при посещении платного мероприятия, приобретенный в кассе (или у распространителя билетов);

2) пригласительный билет при посещении бесплатного мероприятия;

3) заявление о предоставлении муниципальной услуги, предоставляемое заявителем (в случае проведения заказного мероприятия):

- при личном обращении в учреждение, Управление культуры;

- по почте;

- 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.

4) договор с заявителем (юридическим лицом) на предоставление муниципальной услуги;

5) квитанция об оплате (физическое лицо) за подготовку мероприятия или участие в клубном формировании.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

17. Основанием для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление заявителем документа, не соответствующего требованиям пункта 16 настоящего административного регламента.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа**

**в предоставлении муниципальной услуги**

18. В предоставлении муниципальной услуги отказывается:

1)   получателям, находящимся в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, хулиганские действия и так далее);

2) заявителям, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

3) заявителям, не предоставившим для получения муниципальной услуги билет (абонемент), квитанцию, в случае, если мероприятие платное;

4) при невозможности удовлетворить заявку на проведение мероприятия, ввиду отсутствия свободных помещений или неоплаты по договору;

5) при отсутствии свободных мест в зрительном зале при проведении бесплатного мероприятия, отсутствие билетов в кассе учреждения при проведении платного мероприятия;

6) при отсутствии свободных мест в клубных формированиях (кружках, творческих коллективах и.т.д.) или неоплату (в платных формированиях);

7) заявителям, обращающимся за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения.

**Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания, принимаемые в соответствии с муниципальными правовыми актами**

19. Предоставление муниципальной услуги осуществляется как на платной, так и на бесплатной основе.

20. Размер платы за посещение мероприятий определяется в соответствии с Положением о платных услугах учреждения и утвержденным приказом руководителя прейскурантом цен, согласованным с Управлением культуры.

21. Участие в клубных формированиях может быть платным и бесплатным, регулируется Положением о клубных формированиях.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче**

**запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

22. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 30 минут.

**Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении**

**муниципальной услуги**

23. Максимальный срок регистрации заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги составляет 1 (один) день с момента его поступления в учреждение, Управление культуры.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется**

**муниципальная услуга, информационным стендам с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

24. Культурно-досуговые учреждения и их структурные подразделения должны размещаться в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны обеспечивать комфортное и безопасное пребывание заявителей.

25. В здании учреждения культурно-досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

1)    зрительные залы;

2)    фойе;

3)    репетиционные помещения;

4)    вспомогательные (служебные) помещения;

5)    технические помещения;

6) открытая обустроенная территория (для парка культуры и отдыха).

26. Помещения, предоставляемые для организации мероприятий учреждениями культуры, по размерам и расположению должны обеспечивать проведение в них мероприятий с учетом специфики их вида.

27. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей муниципальной услуги, помещения должны отвечать требованиям строительных, 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 или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

28. Культурно-досуговое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

29. Специальное оборудование и аппаратуру 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.

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

31. При предоставлении муниципальной услуги межведомственное информационное взаимодействие с органами федеральной исполнительной власти, органами государственной власти субъектов РФ, органами исполнительной власти, органами местного самоуправления в целях получения документов и информации путем направления межведомственного запроса, не осуществляется.

**Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

32. Показателем оценки доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте Карачаевского городского округа.

33. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, установленных настоящим Регламентом;

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными Регламентом требованиями ее предоставления;

- отсутствие обоснованных жалоб потребителей муниципальной услуги;

- социальная адресность, актуальность и безопасность муниципальной услуги;

- точность и своевременность исполнения муниципальной услуги;

- эстетичность, удобство и комфортность их предоставления получателям муниципальной услуги.

34. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- количество посетителей мероприятий в год;

- охват населения Карачаевского городского округа культурно-досуговыми мероприятиями;

- охват населения клубными формированиями;

- количество клубных формирований;

- количество фестивалей и конкурсов;

- количество участников фестивалей и конкурсов;

- количество творческих коллективов.

35. Требования социальной адресности должны предусматривать:

1) доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуг ожиданиям различных групп получателей услуг;

2)    создание условий для развития личности жителей Карачаевского городского округа;

3)    оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;

4)    удовлетворенность граждан Карачаевского городского округа предоставлением муниципальной услуги.

**Раздел III.**

**Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

36. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- проведение плановых мероприятий;

- проведение городских массовых мероприятий;

- проведение мероприятий по заказу частных лиц, организаций;

- организация деятельности клубных формирований;

- организация работы аттракционов.

37. Проведение плановых мероприятий

37.1. Основанием для начала административной процедуры по проведению плановых мероприятий является формирование внутренних творческих планов учреждениями культуры.

37.2. За 1-2 недели до проведения планового мероприятия учреждение культуры осуществляет информирование населения о предоставлении муниципальной услуги путём изготовления и размещения афиш на территории Карачаевского городского округа.

37.3. Результатом административной процедуры является проведение мероприятия в сроки, установленные внутренним творческим планом учреждения.

38. Проведение городских массовых мероприятий

38.1. Основанием для начала административной процедуры по проведению городских массовых мероприятий является формирование и утверждение постановлением Администрации Карачаевского городского округа перечня общегородского плана мероприятий, определение ответственных лиц и учреждений.

38.2. В течение месяца, предшествующего проведению мероприятий, проводятся организационные комитеты с участием представителей администрации Карачаевского городского округа, Управления по культуре, молодежной политике, спорту и туризму администрации Карачаевского городского округа и руководителей учреждений культуры, в рамках которых формируются и утверждаются сценарные планы мероприятий, перечень необходимых затрат, смета, на их проведение.

38.3. За 1-2 недели до проведения городского мероприятия осуществляется информирование населения о предоставлении муниципальной услуги путём изготовления и распространения афиш на территории Карачаевского городского округа, размещения информации на официальном сайте www.karachaevsk.info учреждений культуры (при наличии сайта), а также в средствах массовой информации Карачаевского городского округа.

38.4. Одновременно с размещением информации осуществляется распространение пригласительных билетов.

38.5. Результатом административной процедуры является проведение мероприятия в сроки, установленные перечнем городских массовых мероприятий, утверждённым приказом начальника Управления культуры и (или) постановлением (распоряжением) администрации Карачаевского городского округа.

**Раздел IV.**

**Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги**

**Текущий контроль**

39. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется Управлением культуры путём проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Карачаево-Черкесской Республики и Карачаевского городского округа.

40. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы) или внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

41.Контроль осуществляется в форме:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период (ежеквартальная информация о количестве проведённых мероприятий и их посетителей);

2) анализа обращений и жалоб граждан в Управление культуры, проведения по фактам обращений служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, проверок, в том числе проверка книги отзывов о работе учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

42. Для оценки качества и безопасности услуг Управление культуры использует следующие основные методы контроля:

1)  визуальный – проверка  состояния учреждения;

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, проверка уставной деятельности и др.;

3)  экспертный – опрос работников о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

4)  социологический – опрос (анкетирование) или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

Информация о текущей деятельности учреждения предоставляется руководителем учреждения еженедельно в соответствии с графиком оперативных совещаний Управления культуры.

43. По результатам проверки Управление культуры готовит Акт проверки для учреждения, оказывающего муниципальную услугу, допустившего нарушение административного регламента, для устранения выявленных нарушений и привлечению виновных лиц к ответственности.

44. Информация о результатах плановой (внеплановой) проверки в отношении учреждения, деятельность которого подлежала проверке, должна быть доведена до сведения руководителя учреждения не позднее 15 дней со дня проведения проверки.

45. В случае выявления в результате осуществления контроля за оказанием муниципальной услуги нарушений порядка предоставления и качества услуги привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

**Раздел V.**

**Порядок обжалования действий (бездействия)**

**должностного лица при предоставлении муниципальной услуги**

**Порядок досудебного обжалования**

46. Решения или действия (бездействие) должностных лиц учреждения или Управления культуры, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке путем подачи жалобы.

47. В досудебном (внесудебном) порядке заявителем могут быть обжалованы:

а) действия (бездействие) специалистов учреждения и Отдела по культуре и молодежной политике Управления культуры, начальника Отдела по культуре и молодежной политике - начальнику Управления культуры;

б) решения или действия (бездействие) начальника Управления культуры – заместителю Мэра Администрации Карачаевского городского округа, курирующему Управление по культуре, молодежной политике, спорту и туризму.

48. Жалобы на нарушение настоящего административного регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставляющее услуги, так и в Управление культуры, Администрацию Карачаевского городского округа.

49. Жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальной услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

50. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего административного регламента должны быть рассмотрены соответствующим должностным лицом в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

51. Получатели муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

52. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;

- почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- изложение сути жалобы;

- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

53. Должностное лицо при рассмотрении жалобы:

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

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- 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.

54. Ответ на жалобу подписывается соответствующим должностным лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

55. Ответ заявителю на жалобу не дается в следующих случаях:

- в письменной жалобе содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

- в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст жалобы и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению;

- в жалобе содержится вопрос, на который ему ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о причине отказа.

56. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги руководитель учреждения несет административную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.