Приложение 1 к приказу

от 26.02.2016 № 25 о/д

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)

по организации досуга населения

**I. Общие положения**

1.1. Разработчиком стандарта качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) по организации досуга населения (далее - Стандарт) является департамент культуры Администрации города Тюмени (далее равнозначно – Учредитель, Департамент).

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает требования к качеству и порядку оказания (выполнения) следующих муниципальных услуг (работ), находящихся в ведении одной отрасли «Культура» в рамках установленных Уставом города Тюмени полномочий в сфере культуры:

а) организация мероприятий;

б) организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества;

в) создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (далее при совместном упоминании – услуги (работы)).

1.3. Услуги (работы) не оказываются (выполняются) в электронной форме.

1.4. Исполнителями услуг (работ) являются следующие муниципальные автономные учреждения, закрепленные в ведении Департамента в соответствии с муниципальным правовым актом города Тюмени (далее – Учреждения):

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуг (работ)** | **Наименование учреждений, оказывающих услуги (выполняющих работы)** |
| Организация мероприятий | МАУК «ДК «Поиск»; МАУК «ЦТК»; МАУК «ДК «Водник»; МАУК ЦКиИ «Современник»; МАУК «ДК «Орфей»; МАУК Центр русской культуры; МАУК «ЦКиТ «Тюмень»; МАУК «ДКиТ «Торфяник»; МАУК «ЦГБС» |
| Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества | МАУК «ДК «Поиск»; МАУК «ЦТК»; МАУК «ДК «Водник»; МАУК ЦКиИ «Современник»; МАУК «ДК «Орфей»; МАУК Центр русской культуры; МАУК «ЦКиТ «Тюмень»; МАУК «ДКиТ «Торфяник» |
| Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок | МАУК «ЦГБС» |

1.5. Потребители услуг (работ).

1.5.1. Потребителями услуг (работ) в соответствии с Ведомственным перечнем муниципальных услуг и работ являются:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуг (работ)** | **Категории потребителей услуг (работ)** |
| Организация мероприятий | Физические лица; юридические лица; государственные учреждения; муниципальные учреждения; органы государственной власти; органы местного самоуправления |
| Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества | В интересах общества (физические лица) |
| Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок | В интересах общества (физические и юридические лица) |

1.5.2. В соответствии со статьей 52 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденных Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1 (далее – Основы законодательства о культуре), Учреждения при организации платных мероприятий могут устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

Перечень льготных категорий потребителей услуг устанавливается Учреждениями самостоятельно и указывается в Положении об оказании платных услуг Учреждения, утвержденным локальным актом Учреждения (далее – Положение о платных услугах).

1.6. Применение Стандарта:

1.6.1. Учредитель в процессе применения Стандарта в соответствии с Положением о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени, утвержденным постановлением Администрации города Тюмени от 13.01.2011 № 1-пк (далее – Постановление 1-пк), обеспечивает:

а) контроль соблюдения Стандарта посредством осуществления контроля за соблюдением Учреждениями требований и условий, установленных для них муниципальным заданием в соответствии с Постановлением 1-пк;

б) оценку соответствия качества фактически оказанных услуг (выполненных работ) Стандарту.

1.6.2. Учреждения в процессе применения Стандарта в соответствии с Постановлением 1-пк обеспечивают:

а) наличие в публичном доступе Стандарта;

б) соблюдение Стандарта;

в) выработку и направление Учредителю предложений по совершенствованию Стандарта.

1.7. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания услуг (выполнения работ):

а) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993).

б) Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1.

в) Указ Президента РФ от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики».

г) Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях».

д) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

е) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

ж) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

з) Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах».

и) Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

к) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=8A6C855B7BD3302E992BE3CA55F76C5770662D7452D768458E67226BFAb2a3M) Российской Федерации от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

л) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».

м) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

н) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

о) Распоряжение Правительства РФ от 19.10.1999 № 1683-Р «О методике определения потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры».

п) Постановление Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37 «Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих».

р) Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии».

с) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 № 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».

т) Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

у) Приказ Минкультуры России от 30.12.2015 № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа».

ф) Приказ Минкультуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».

х) «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (введены в действие Приказом Минкультуры РФ от 01.11.1994 № 736).

ц) Закон Тюменской области от 28.12.2004 № 330 «О государственной политике в сфере культуры и искусства в Тюменской области».

ч) Распоряжение Правительства Тюменской области от 04.03.2013 № 272-рп «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры Тюменской области».

ш) Устав муниципального образования городской округ город Тюмень (Устав города Тюмени) (принят решением Тюменской городской Думы от 16.03.2005 № 162).

щ) Постановление Администрации города Тюмени от 13.01.2011 № 1-пк «Об утверждении Положения о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени».

1.8. Основные понятия, используемые в Стандарте, применяются в тех же значениях, что и в нормативных правовых актах Российской Федерации, Тюменской области и муниципальных правовых актах города Тюмени.

**II. Перечень основных требований к исполнителям услуг (работ), к персоналу, непосредственно обеспечивающему оказание услуг (выполнению работ)**

2.1. Учреждения при оказании услуг (выполнении работ) руководствуются:

а) действующим законодательством Российской Федерации;

б) настоящим Стандартом;

в) уставом Учреждения (учредительными документами Учреждения);

г) муниципальным заданием, сформированным, утвержденным и доведённым до Учреждения Учредителем в соответствии с Постановлением 1-пк (далее – муниципальное задание);

д) локальными актами Учреждения, регламентирующими его деятельность;

**2.2. Требования к исполнителям услуг (работ):**

2.2.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях (помещениях), доступных для посетителей, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения, обеспечено необходимой для оказания услуг (выполнения работ) материально-технической базой, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, подключено к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

К зданиям (помещениям) Учреждения должен быть обеспечен удобный и свободный подход для посетителей, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения, подъезд для производственных целей самого Учреждения, для транспорта, для специальной, в том числе пожарной техники.

2.2.2. Режим работы Учреждения определяется локальным актом Учреждения (Правила внутреннего трудового распорядка) с учетом соблюдения положений трудового законодательства.

2.2.3. Помещения Учреждения должны соответствовать установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

Для оказания услуг (выполнения работ) в Учреждении должны быть предусмотрены следующие помещения:

* зрительный(ые) и (или) концертный(ые) зал(ы);
* репетиционные помещения;
* помещения для занятия клубных формирований;
* иные помещения, которые могут быть использованы для непосредственного оказания услуг (выполнения работ);
* вспомогательные (служебные) и технические помещения;
* фойе;
* гардероб;
* санитарные узлы.

Помещения Учреждения по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать необходимые условия для проведения в них культурных мероприятий, занятий клубных формирований с учетом специфики их вида и формы проведения. Помещения Учреждения по размерам и состоянию должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности, должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье работников Учреждения, пользователей (повышенная (пониженная) температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация, вредные и опасные факторы от ПЭВМ и т.п.), на качество оказываемых услуг (выполняемых работ).

В помещениях Учреждения необходимо поддерживать порядок и чистоту, соблюдать режим проветривания в соответствии с санитарными нормами, соблюдать санитарные требования к профилактике заболеваний.

Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям технических стандартов и обеспечивающими надлежащее качество оказываемых услуг (выполняемых работ).

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) 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).

**2.3. Требования к персоналу:**

2.3.1. Учреждение должно располагать необходимым числом работников (специалистов) в соответствии со штатным расписанием, утвержденным поунифицированной форме (постановление Госкомстата РФ от 05.01.2004 № 1).

Определение штатной численности Учреждения осуществляется в соответствии с Методикой формирования фонда оплаты труда муниципальных учреждений культуры города Тюмени, утвержденной муниципальным правовым актом города Тюмени, с учетом соблюдения Типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа, утвержденных приказом Минкультуры России от 30.12.2015 № 3448.

2.3.2. У каждого работника Учреждения должна быть должностная инструкция, содержащая задачи, трудовую функцию и конкретный перечень должностных обязанностей работника, права и пределы ответственности работника, а также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности.

С каждым работником должен быть заключен трудовой договор (трудовой договор или дополнительное соглашение к трудовому договору в связи с введением эффективного контракта)в соответствии с трудовым законодательством и Рекомендациями Минтруда России по оформлению трудовых отношений с работником государственного (муниципального) учреждения при введении эффективного контракта (приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н).

2.3.3. Работники Учреждения должны соответствовать требованиям, предъявляемым к занимаемой должности, указанным в квалификационных справочниках, и (или) положениям профессиональных стандартов, а так же обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них трудовых обязанностей.

Работники Учреждения один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников на соответствие занимаемой должности, утвержденным локальным актом Учреждения.

Руководитель Учреждения назначается Администрацией города Тюмени в соответствии с Положением о порядке оформления трудовых отношений с руководителями муниципальных унитарных предприятий и муниципальных учреждений,утвержденным муниципальным правовым актом города Тюмени.

2.3.4. Работники Учреждения должны быть доброжелательными, вежливыми, компетентными, иметь опрятный внешний вид и быть годными по состоянию здоровья к выполнению возложенных на них трудовых обязанностей.

III. **Требования к порядку (процедуре) и условиям**

**оказания услуг (выполнения работ)**

3.1. Оказание услуг (выполнение работ) в Учреждениях осуществляется бесплатно и на платной основе.

3.1.1. Оказание бесплатных услуг (выполнение работ) осуществляется Учреждениями в соответствии с уставом Учреждения и муниципальным заданием.

Бесплатные услуги (работы) оказываются (выполняются) в порядке общей очереди, за исключением иного (первоочередного) порядка оказания услуг, предусмотренного законодательством Российской Федерации о мерах по социальной поддержке населения и отдельных категорий граждан, с учетом соблюдения условий, указанных в пункте 3.3. настоящего Стандарта.

3.1.2. Учреждения вправе оказывать платные услуги, в соответствии с уставом Учреждения, Положением об оказании платных услуг. Цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, Учреждения устанавливают самостоятельно (статья 52 Основ законодательства о культуре).

При получении платных услуг потребителю необходимо внести установленную Положением об оказании платных услуг оплату (наличный или безналичный расчет).

Учреждения при организации платных услуг могут устанавливать льготы и утверждать порядок их оказания. В случае, когда потребитель имеет право на получение услуги по льготному тарифу, он должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующий на момент посещения Учреждения.

Прейскурант (цены, тарифы) на платные услуги Учреждения, а также информация о порядке получения услуг на льготных условиях размещается на информационных стендах и официальном сайте Учреждения.

**3.2. Сроки и порядок информирования потребителей.**

3.2.1. Способ информирования (состав и сроки размещения информации):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Место размещения информации (способ информирования)** | **Состав информации** | **Частота обновления информации** |
| Официальный сайт в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) | Информация о муниципальном задании | Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия (издания, изменения) документов[[1]](#footnote-2) |
| Официальный сайт учреждения | Информация о деятельности учреждения и результатах независимой оценки качества оказания услуг | Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений[[2]](#footnote-3) |
| Информационные стенды учреждения | Информация об услугах (работах), в том числе планы мероприятий, перечень и расписание занятий клубных формирований | По мере обновления информации, в течении 10 рабочих дней со дня ее создания, изменения. |

3.2.2. Информирование потребителей также может осуществляться любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации, в том числе посредством консультации по телефону, распространения информационной и рекламной продукции (афиши, листовки, устное оповещение, использование средств массовой информации и др.).

3.2.3. Информационной продукции должен быть присвоен знак информационной продукции в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (0+ , 6+ , 12+ , 16+ , 18+ и (или) текстовое предупреждение в виде словосочетания «запрещено для детей»).

В случае демонстрации нескольких видов информационной продукции для детей разных возрастных категорий указанный знак должен соответствовать информационной продукции для детей старшей возрастной категории. Указанный знак размещается на афишах и иных объявлениях о проведении зрелищного мероприятия, а также на входных билетах, приглашениях и иных документах, предоставляющих право его посещения.

**3.3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг (работ), порядок и сроки их представления.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуги (работы)** | **Перечень документов (сведений)** | **Порядок и сроки предоставления документов** |
| Организация мероприятий | Для посещения платных мероприятий, выставок (экспозиций) потребителю необходимо представить билет (или абонемент) установленного в Учреждении образца, приобретенный в кассе Учреждения, или иной документ, подтверждающий оплату, установленный Положением о платных услугах.  Для посещения мероприятий, выставок (экспозиций), организованных на пригласительной основе, потребителю необходимо представить пригласительный билет,установленного в Учреждении образца.  В иных случаях для посещения мероприятий,экспозиций (выставок) документы не требуется. | Документы представляются потребителем в порядке общей очереди в день проведения мероприятия, выставки (экспозиции), но не позднее 15 минут до начала проведения мероприятия, выставки (экспозиции) |
| Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок |
| Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества | При оформлении записи в клубное формирование потребителю необходимо представить следующие сведения и документы:  а) письменное заявление о приеме в клубное формирование установленного в учреждении образца (для ребенка, не достигшего 14 лет - письменное заявление родителя (законного представителя));  б) медицинское заключение (сведения) о состоянии здоровья и отсутствии противопоказаний для занятия соответствующим видом деятельности[[3]](#footnote-4);  в) дата рождения, основное место работы (учебы), адрес и телефон места работы, адрес места жительства и контактный телефон[[4]](#footnote-5);  г) паспортные данные (в случае заключения договора на оказание платных услуг (выполнение работ);  д) согласие на обработку персональных данных;  е) заявление родителя (законного представителя) об обязательном сопровождении ребенка до и после занятий (для участников клубных формирований в возрасте до 12 лет). | Порядок и сроки приема документов для оформления записи потребителей в клубное формирование, требования к уровню подготовки потенциальных участников клубных формирований устанавливаются локальным актом Учреждения (Положение о клубном формировании) |

**3.4. Требования к объему, качеству, содержанию, периодичности и продолжительности оказания услуг (выполнения работ):**

3.4.1. В соответствии с Постановлением 1-пк показатели, характеризующие качество, объем и содержание услуг (работ) устанавливаются Учредителем при формировании и доведении муниципального задания до Учреждения.

3.4.2. В соответствии с Основами законодательства о культуре Учреждения для создания условий для проведения независимой оценки обеспечивают открытость и доступность информации на своих официальных сайтах в информационно-коммуникационной сети «Интернет», а также техническую возможность выражения мнений потребителями о качестве оказания услуг.

3.4.3. Приказом Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515установлены следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры:

а) открытость и доступность информации об организации культуры;

б) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

в) время ожидания предоставления услуги;

г) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

д) удовлетворенность качеством оказания услуг.

3.4.4. Периодичность и продолжительность оказания услуг (выполнения работ):

а) Периодичность и продолжительность оказания услуг (выполнения работ) «Организация мероприятий», «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок», устанавливается планом(ами) проведения мероприятий Учреждения, утвержденным(и) руководителем Учреждения и согласованным(и) с Учредителем.

б) Периодичность и продолжительность выполнения работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» устанавливается Положением(ями) о клубном(ых) формировании(ях) Учреждения, с учетом расписания занятий клубных формирований Учреждения, договором(ами) об оказании платных услуг (выполнении работ).

**3.5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании услуг (выполнении работ):**

а) Непредставление или неполное представление документов, предусмотренных пунктом 3.3. настоящего Стандарта.

б) Посещение Учреждения потребителем в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения или социально-неадекватном состоянии (беспричинная грубость, враждебный настрой, агрессивность).

в) Отсутствие возможности оказания услуг (выполнения работ) в случаях:

- обращения потребителя в дни и часы, когда Учреждение закрыто для посещения (вне графика работы учреждения или расписания занятий клубного формирования);

- обращения потребителя с целью посещения мероприятия, непредусмотренного планом проведения мероприятий Учреждения;

- на момент обращения потребителя отсутствуют свободные места в Учреждении и (или) завершилась продажа (распространение) билетов, или завершился срок приема документов в клубные формирования;

- болезнь специалиста, непосредственно оказывающего услугу (выполняющего работу).

г) Приостановление оказания услуг (выполнения работ) по основаниям, предусмотренным п.3.6. настоящего Стандарта.

3.6. Приостановление оказания услуг (выполнения работ) - отмена и (или) перенос занятий в клубных формированиях; отмена и (или) перенос мероприятий, организаторами которых являются Учреждения, в том числе массовых мероприятий с количеством участников от 50-ти и более человек, запланированных для проведения в стационарных или временных сооружениях, а также на открытых площадках (парки, сады, скверы, бульвары, улицы, площади и др.), допускается по следующим основаниям:

а) Неблагоприятные климатические (погодные) условия:

- официальное объявление ГУ МЧС России по Тюменской области, комиссией по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности города Тюмени о чрезвычайной ситуации, в том числе штормовом предупреждении;

- официальные данные (прогноз) Тюменского гидрометеоцентра и (или) объявление ГУ МЧС России по Тюменской области об аномально холодной погоде (среднесуточная температура воздуха ниже климатической нормы на 10 градусов и более) с температурой атмосферного воздуха ниже -25 градусов по шкале Цельсия с учетом скорости ветра 2 и более м/сек или с температурой атмосферного воздуха ниже -30 градусов по шкале Цельсия с учетом скорости ветра менее 2 м/сек.

б) Санитарно-противоэпидемические ограничительные мероприятия, в том числе официально объявленный карантин в соответствии с решениями штаба санитарно-противоэпидемической комиссии города Тюмени, санитарно-противоэпидемической комиссии Правительства Тюменской области, оперативного Штаба по предупреждению распространения заболеваемости ОРВИ и гриппом Тюменской области.

**IV. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб**

**на несоблюдение Стандарта**

4.1. В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F0275B4CEB33C35FF8CA9C560D914FC3663D08A5625F57034B6F727E73S4bFD) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (далее - Закон об обращениях граждан), настоящим Стандартом граждане вправе направить жалобу (равнозначно - обращение) на несоблюдение настоящего Стандарта руководителю Учредителя или руководителю Учреждения при личном приеме или в форме письменного обращения.

4.2. Личный прием проводится уполномоченными лицами в соответствии с установленным графиком приема, информация о котором размещается в доступном для посетителей месте, на информационном стенде, официальном сайте Учреждения (Учредителя). При личном приеме гражданин предъявляет [документ](consultantplus://offline/ref=36168BB13699053C07C04E6F1FD20612C826435241FE08F6B88F4C698CwDn2H), удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении 3 дней с момента поступления его в Учреждение (Учредителю).

4.4. Обращения, поступившие в Учреждение (Учредителю) в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости рассмотрение обращения может сопровождаться с выездом на место.

4.5. Рассмотрение обращения, подготовку проекта ответа и направление ответа в соответствии со статьей 10 Закона об обращениях граждан осуществляют:

- должностные лица Учреждения, назначенные руководителем Учреждения;

- должностные лица Учредителя, назначенные руководителем Учредителя.

4.6. Срок рассмотрения письменного обращения - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (пункт 1 статьи 12 Закона об обращениях граждан).

4.7. В случае, если в письменном или устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или Учредителя, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения (Учредителя) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение (Учредителю). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

**V. Порядок контроля за оказанием услуг (выполнением работ)**

5.1. Контроль за оказанием услуг (выполнением работ), в том числе за соблюдением настоящего Стандарта осуществляется:

а) руководителем Учреждения путем проведения внутреннего контроля;

б) руководителем Учредителя путем проведения внешнего контроля.

5.2. Внешний контроль организуется руководителем Учредителя в соответствии с Постановлением 1-пк в следующих формах:

а) рассмотрение отчетов Учреждений о выполнении муниципального задания;

б) проведение плановых и внеплановых проверок оказания услуг (выполнения работ)Учреждениями, в том числе соблюдения настоящего Стандарта (далее - проверки);

в) проведение финансового контроля.

5.2.1. Проверки могут быть камеральными (без выезда в Учреждение, на основе представленных или (и) имеющихся у Учредителя документов) или выездными (по месту фактического оказания услуг (выполнения работ)).

5.2.2. О проведении проверки должен быть издан приказ руководителя Учредителя.

5.2.3. Плановые проверки могут быть комплексными и тематическими и проводятся в соответствии с ежегодным планом проведения проверок, утвержденным приказом руководителя Учредителя.

5.2.4. Внеплановые проверки проводятся по обращениям физических и юридических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления (а также в случае отклонения выполнения показателей, установленных муниципальным заданием, на 15% и более), вне утвержденного ежегодного плана проведения проверок, на основании приказа руководителя Учредителя о проведении внеплановой проверки.

1. Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н. [↑](#footnote-ref-2)
2. Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277. [↑](#footnote-ref-3)
3. В случае отказа от предоставления медицинского заключения (сведений) потребитель (для несовершеннолетних детей – законный представитель) в заявлении о приеме в клубное формирование указывает о своем отказе, о том, что он ознакомлен со спецификой занятий и несет персональную ответственность за свое здоровье (для несовершеннолетних детей - за здоровье ребенка). [↑](#footnote-ref-4)
4. Сведения предоставляются пользователем для внесения информации в журнал учета работы клубного формирования в соответствии с Решением Коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 № 10. [↑](#footnote-ref-5)