



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА СЕРПУХОВ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

Советская ул., д. 88, г. Серпухов,
Московская область, 142203

Тел./факс 8 (4967)39-56-38
E-mail: uksrm@mail.ru

П Р И К А З

25.09.2019 № 132

Об утверждении Порядка оказания муниципальных услуг: «организация и проведение мероприятий», «организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества», «показ кинофильмов» муниципальными учреждениями культурно-досугового типа

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства РФ от 17.11.1994 № 1264 «Об утверждении Правил по кинообслуживанию населения», со статьей 391 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», положением об Управлении культуры Администрации городского округа Серпухов Московской области

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок оказания муниципальных услуг: «организация и проведение мероприятий», «организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества», «показ кинофильмов» муниципальными учреждениями культурно-досугового типа (приложение 1, 2).

2. Возложить на директоров учреждений культуры персональную ответственность за предоставление муниципальных услуг при выполнении муниципального задания.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить оставляю за собой.

Начальник управления



Е.В. Котова

ПОРЯДОК

оказания муниципальных услуг:

«Организация и проведение мероприятий»,
«Организация деятельности клубных формирований
и формирований самодеятельного народного творчества»
муниципальными учреждениями культурно-досугового типа

1. Сведения об услуге.

1.1. Наименование услуги:

- «Организация и проведение мероприятий»;
- «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества».

1.2. Формы оказания услуги:

- в стационарных условиях – непосредственно в помещениях учреждения;
- вне стационара – в ходе организации выездных мероприятий учреждения.

1.3. Получатели услуги: дети дошкольного, школьного возраста, молодежь, студенты, трудоспособное население, пенсионеры, ветераны, в т.ч. люди с ограниченными возможностями здоровья (физические и юридические лица).

1.4. Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

1.5. Показателями, характеризующими содержание муниципальной услуги, являются:

- организация и проведение мероприятий;
- организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

1.6. Характеристика услуги.

1.6.1. Услуга «Организация и проведение мероприятий» – результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

1.6.2. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий подразделяется на:

- организацию и проведение культурно-досуговых мероприятий;
- организацию и проведению информационно-просветительских мероприятий.

Культурно-досуговые мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).

Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных, видеогостинных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

1.6.2.1. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предусматривает:

- подготовку культурно-массового мероприятия;
- проведение культурно-массового мероприятия;

- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям культурно-массового мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);

- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончании мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

1.6.3. Результатом оказания услуги по организации культурно-массового мероприятия является удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям получателя услуги.

1.6.4. Услуга «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» – результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в развитии дарований, освоению и созданию культурных ценностей, получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры и досуга рамках работы клубного формирования.

1.6.4.1. В соответствии с целями деятельности клубные формирования подразделяются на клубные формирования, ориентированные на развитие знаний, умений, навыков, и клубные формирования, ориентированные на совместную организацию досуга в среде единомышленников.

1.6.4.2. Услуга по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества предусматривает:

- организацию систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.д.);

- проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы и т.д.);

- участие в общих программах и акциях учреждения культурно-досугового типа;

- участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.д.

1.6.4.3. Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам предусматривает:

- организацию форм работы, характерных для данного клубного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч и т.д.);

- участие в пропаганде научно-технических знаний, достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности).

1.6.4.4. При оказании услуги учреждение должно обеспечить систематический режим занятий в творческих коллективах, т.е. не менее трех учебных часов (не менее двух раз в неделю) (учебный час - 45 минут).

1.6.4.5. Результатом оказания услуги по организации деятельности клубных формирований является:

- овладение минимумом знаний, умений, навыков в различных областях (культуры, науки, техники, общественной жизни, организации досуга и отдыха и др.);

- умение применять полученные знания и навыки в практической деятельности и повседневной жизни;

- умение использовать свои таланты, воображение, мышление, активность в повседневном социальном поведении;

- умение сочетать различные виды деятельности и применять их во внеклубных мероприятиях;

- приобретение устойчивого интереса к различным видам искусств;

- овладение навыками участия в конкурсах, фестивалях, выставках и др.;

- овладение навыками индивидуальной и коллективной творческой деятельности;

- развитие личностных качеств, необходимых для взаимодействия в творческом коллективе (самодисциплины, выносливости, чувства товарищества и др.);

- формирование гуманистического мировоззрения, гражданского сознания, чувства патриотизма, любви и уважения к литературе и ценностям отечественной культуры.

1.7. Показателем объема оказания услуги является:

- для культурно-массовых мероприятий – количество участников мероприятий (человек);

- для деятельности клубных формирований – количество посещений (человек).

1.8. В качестве показателя установлены показатели:

- для культурно-массовых мероприятий – количество проведенных мероприятий (единиц);

- для деятельности клубных формирований – количество клубных формирований (единиц).

2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения при оказании муниципальной услуги.

2.1 Нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- закон от 09.10.1992 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;

- приказ Министерства культуры России от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- иные документы.

2.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

1) устав учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, положения;

3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

4) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством учреждение при оказании услуг, регулируемых настоящим Порядком, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.1 Устав учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

1) наименование и местоположение, юридический статус;

2) правоспособность учреждения;

3) цели и предмет деятельности учреждения;

4) права и обязанности учреждения, его ответственность;

5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;

6) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

2.2.2 Основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка;

2) распоряжения и приказы Управления культуры Администрации городского округа Серпухов Московской области;

При оказании услуг в учреждении используются следующие инструкции:

1) должностные инструкции;

2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);

- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 5) иные инструкции.

2.2.3. В состав документов, используемых при оказании услуг, входят:

1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

- 2) инвентарные описи основных средств;
- 3) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.3. В учреждение следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

3. Условия размещения и режим работы учреждения для оказания муниципальной услуги.

3.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном здании, территориально доступном для населения. Помещения, в которых оказывается услуга, должны соответствовать требованиям пожарной безопасности.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

3.2. Режим работы учреждения определяется локальными актами учреждения (правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа в праздничные и выходные дни, в соответствии с расписанием занятий клубных формирований учреждения, планом мероприятий учреждения.

3.3. По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

4. Техническое оснащение учреждения в целях оказания муниципальной услуги.

4.1. Учреждение должно быть технически оснащено и иметь оргтехнику, световое, звукоусилительное оборудование, кино- или видеоаппаратуру, аудиотехнику.

4.2. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

4.3. Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии.

4.4. Неисправное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

4.5. Учреждение должно иметь музыкальные инструменты, сценические костюмы, реквизит для проведения культурно-массовых мероприятий.

5. Требования по укомплектованности учреждения кадрами и их квалификации для оказания муниципальной услуги.

5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

5.2. Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- 1) художественный персонал;
- 2) административно-управленческий персонал;
- 3) технический персонал.

5.3. Уровень профессиональной компетентности сотрудников учреждения должен соответствовать их должностным обязанностям. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации сотрудников.

5.4. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

5.5. Оказание услуг должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением сотрудников к получателям услуг.

6. Основные принципы и требования к оказанию муниципальной услуги.

6.1. Получателями муниципальной услуги являются все граждане (физические лица), проживающие на территории Российской Федерации, независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального происхождения, политических убеждений, отношения к религии, а также учреждения, организации и другие юридические лица.

6.2. Документы, необходимые для получения муниципальной услуги:

6.2.1. Основанием для оказания услуги по посещению культурно-массового мероприятия потребителю является: приобретенный входной билет (абонемент), документ, в соответствии с действующим законодательством, удостоверяющий право на предоставление льготного посещения учреждения в случае предоставления услуги за плату - для физических лиц; договор - для юридических лиц.

6.2.2. Для получения услуги гражданам необходимо в назначенное время лично явиться к месту проведения культурно-массового мероприятия. Для заключения договора на оказание услуги на возмездной основе необходимо обратиться в учреждение в рабочее время.

6.2.3. Предоставление услуги носит массовый характер и не требует от получателя услуги предоставления специальных документов.

6.2.4. Основанием для оказания услуги по организации занятий в клубных формированиях является двусторонний договор, составленный на основе заявления и документа, удостоверяющего личность, для физических лиц старше 14 лет, для физических лиц до 14 лет - родителей или законных представителей. Если получатель услуги гражданин, не достигший возраста 14 лет, то вместе с заявлением о зачислении предъявляется свидетельство о рождении ребёнка.

6.2.5. Зачисление в клубное формирование или самостоятельный коллектив учреждения производится в сентябре, в течение календарного года - при наличии свободных мест в клубных формированиях.

6.2.6. Для оказания услуг льготным категориям граждан необходимо предъявление документа, дающего право на получение льгот.

6.3. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- ненадлежащее оформление заявителем заявления на предоставление муниципальной услуги (не указаны фамилия, имя гражданина, адрес проживания);
- превышение предельной численности наполняемости клубного формирования, установленной санитарно-гигиеническими нормами и правилами пожарной безопасности;
- превышение предельной численности посадочных мест в зрительном зале;
- отсутствие билета (абонемента) на предоставление услуги (в случае предоставления услуги за плату);
- обращение потребителя услуги за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в билете (абонемента, приглашении и т.д.) (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств);
- отсутствие договора - для юридического лица.
- медицинские противопоказания;
- грубейшее однократное нарушение норм поведения, утвержденных локальными актами учреждения;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями;
- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- несоблюдение потребителем услуги условий договора, заключенного с учреждением.

6.4. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению или организациям, расположенным вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг.

6.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

6.5.1. Муниципальная услуга 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.

7. Информирование о получении услуги.

7.1. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайте учреждения в сети Интернет;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

7.2. Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

7.3. Учреждение должно своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

8. Ответственность получателя услуг.

8.1. Получатель услуги, обязан соблюдать нормы поведения, утвержденные локальными актами учреждения, при получении муниципальной услуги, предоставляемой учреждением.

8.2. Получатель услуги, причинивший учреждению ущерб, компенсирует его в порядке, установленном действующим законодательством.

9. Контроль за учреждением по соблюдению настоящего Порядка.

9.1. Контроль за соблюдением требований к услуге может быть внутренним и внешним.

9.1.1. Внутренний контроль проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

9.1.2. Внешний контроль проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному порядку, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;

- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

9.2. Жалобы на нарушение настоящего Порядка получателями услуг могут направляться директору учреждения. Жалобы и заявления на предоставление услуг с нарушением настоящего порядка подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

10. Ответственность за качество оказания услуги

10.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуг, непрерывное повышение качества услуг.

10.2. Руководитель учреждения, а также ответственные исполнители несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Порядка и определяют основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

10.3. Руководитель учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Порядка до всех сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего предоставление услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса получения услуг в соответствии с требованиями Порядка;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Порядка.

ПОРЯДОК
оказания муниципальной услуги:
«Показ кинофильмов»

1. Наименование услуги: «Показ кинофильмов» (далее – услуга).

2. Требования к информированию о порядке предоставления услуги

Информация об услуге и обслуживании осуществляется:

- лично, по месту предоставления услуги: с 9-00 до 00-00 устное консультирование (не более 20 минут) по любым вопросам получения услуги и предоставление общей письменной информации;
- по телефону Учреждения, в котором предоставляется услуга: с 9-00 до 22-00 устное консультирование (не более 10 минут) по любым вопросам получения услуги, не требующим точной передачи большого количества информации. В случае, если специалист принявший звонок, не компетентен в поставленном вопросе, телефонный звонок переадресовывается другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;
- по электронной почте e-mail: круглосуточно прием любых письменных запросов в общераспространенных форматах текста (простой текст, прикрепленный файл DOC, PDF), с 9-00 до 22-00 передача письменных документов (не более 300 килобайт) в формате простого текста или прикрепленного файла DOC, PDF;
- на информационных стендах, размещенных в общедоступном месте по месту оказания услуги, а также в общественных местах города и района;
- на официальном сайте;
- в любое время с момента приема документов для предоставления услуги заявитель имеет право на получение любых интересующих его сведений об услуге, спросив по телефону или посредством личного посещения кинозала, предоставляющего услугу.

Учреждение, оказывающее услугу, должно информировать население обо всех новинках кинопроката и репертуарных планах через публикации в СМИ, щитовую рекламу, сайт учреждения.

Учреждение, оказывающее услугу, обязано предоставлять информацию о существующих и ожидаемых новинках кинопроката по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы кинотеатра.

3. Результат предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является:

- индивидуальное посещение фильма, кинозала;
- подготовка и проведение тематических и культурно-просветительских мероприятий (образовательных программ, занятий);
- популяризация деятельности кинозала в средствах массовой информации.

4. Срок предоставления услуги

Сроки предоставления услуги осуществляются в течение всего календарного года, в соответствии с репертуарным планом. Время предоставления услуги зависит от установленной даты и времени показа фильма или проведения мероприятия.

Услуга предоставляется с момента приобретения билета на фильм. Время ожидания не должно превышать 15 минут для лиц приобретшим билет непосредственно перед началом показа фильма.

5. Правовые основания для предоставления услуги

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Постановление Правительства РФ от 17 ноября 1994 г. N 1264 «Об утверждении Правил по киноvideообслуживанию населения»;

- Приказ Комитета Кинематографии при Правительстве РФ от 10.08.1992 № 87 «Об утверждении Положения о создании и прокате кино- видеопродукции, осуществляемых при государственной финансовой поддержке и порядке ее реализации.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги:

Предоставление услуги осуществляется без представления заявителем документов, при показе фильма для категории 0+; 6+; 12+; 16+; 18+ требуется предоставления свидетельства о рождении, паспорта.

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

Учреждение, оказывающее услугу, может отказать жителю или гостю городского округа Серпухов в приобретении билета в следующих случаях:

- отсутствие в наличии билетов на посещение кинотеатра на требуемую дату и время;

- обращение за приобретением билета в дни и часы, в которые кинотеатр закрыт для посещения.

- обращение за приобретением билета в состоянии, препятствующем получению качественной услуги другими посетителями (алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества кинотеатра и одежды других посетителей).

Отказ учреждения, оказывающего услугу, в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления услуги

Приостановление оказания услуги возможно в следующих случаях:

- заявителем не оплачены или нарушены сроки оплаты услуги;

- заявителем причинён ущерб кинозалу;

- заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- заявитель производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу кинотеатра и другим потребителям услуги.

9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги

Время ожидания начала предоставления услуги, лицам, приобретшим билет непосредственно перед началом показа фильма, не должно превышать 15 минут.

10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги

Письменное обращение заявителя, в т. ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления в кинотеатр в соответствующем Журнале входящей корреспонденции дворца культуры.

11. Требования к помещениям, в которых предоставляются платные услуги, к местам ожидания и приема заявителей

Требования к помещениям, в которых оказывается услуга:

- кинозал должен быть оборудован местами для ожидания посетителями начала кинопоказа, в том числе сидячими местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми;

- учреждение, оказывающее услугу, обязано обеспечить помещения мусорными корзинами из расчета не менее одной корзины на одно помещение;

- учреждение, оказывающее услугу, должно по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений;

- в помещении кинозала должна находиться медицинская аптечка;

- к началу работы кинозала полы в фойе, кинозале должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей;

- помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей кинозала. В течение времени работы кинозала туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалетные комнаты должны находиться на расстоянии не более чем 10 минут пешей

доступности из любой точки помещений кинозала, в которых осуществляется представление кинопоказа;

- в кинозале должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов по шкале Цельсия;

Цельсия;

- касса в помещении кинозала должна работать в течение времени работы кинозала. Перерывы работы кассы должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день;

- учреждение, оказывающее услугу, не должно загромождать площадки и марши лестничных клеток, устанавливать зеркала на путях эвакуации;

- курение в кинотеатре запрещено;

- учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки);

- в зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными;

- учреждение, оказывающее услугу, не должно устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу;

- при проведении кинопоказа в кинозале двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно-открывающиеся запоры.

12. Показатели доступности и качества услуги

Основными показателями доступности услуги являются:

- обеспечение возможности показа фильмов на всей территории г.о. Серпухов;
- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;
- размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;

Основными показателями качества услуги являются:

- удовлетворенность полученной информацией;
- положительные отзывы со стороны посетителей;
- количество публикаций в СМИ;
- возможность получения информации с использованием информационно-коммуникационных технологий.

13. Иные требования

Требования к режиму работы:

- предоставление услуги производится семь дней в неделю.

Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

- персонал кинозала (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей кинозала, либо должен указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе;

- персонал кинозала (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей кинозала, применять меры принуждения и насилия к посетителям;

- каждому посетителю кинозала должен быть выдан билет, удостоверяющий его право на посещение;

- сотрудники кинозала должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка;

Требования к прочим аспектам деятельности:

- учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить наличие не менее двух сотрудников, следящих за соблюдением общественного порядка в помещении кинозала, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны;

- съемка кинопоказа запрещена.

14. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

- прием заявки на предоставление билетов;
- публичный показ фильма;

- результат получения услуги.

Заявка на предоставление услуги подается посредством личного приема, телефонной связи, электронной почты.

Результатом данной услуги является просмотр фильма.

Основанием для начала действия является наступление даты и времени кинопоказа, личного общения получателя услуги в учреждении, предоставляющем услугу, предъявление документов.

Предоставление услуги осуществляется персоналом кинозала.

Мероприятия проводятся с учетом возрастных особенностей посетителей.

15. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

Контроль за своевременностью, полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя текущий контроль и проведение проверок, и осуществляется в целях выявления и устранения нарушений прав лиц, имеющих право на получение услуги, в процессе её оказания.

Проводится регулярная проверка соответствия оказания услуги учреждением требованиям регламента.

Регулярная проверка соответствия оказания услуги учреждением требованиям регламента.

Регулярная проверка соответствия деятельности учреждения, оказывающего услугу, требованиям настоящего регламента (далее – регулярная проверка) проводится учредителем, директором учреждения не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще трех раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность учреждения, оказывающего услугу на постоянной основе.

Регулярная проверка деятельности учреждения должна быть осуществлена в течение не более одного рабочего дня.

Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении учреждения, оказывающего услугу.

В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего регламента (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Регламента.

По результатам проверки ответственный

- готовит акт проверки для учреждения, оказывающего услугу, допустившей нарушение регламента по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности;

- обеспечивает привлечение к ответственности учреждения, оказывающего услугу и допустившей нарушение требований регламента, ее руководителю.

Информация о результатах регулярной проверки в отношении учреждения, деятельность которого подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном интернет-сайте учреждения, не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

16. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего платную услугу, а также должностных лиц

Порядок обжалования нарушений требований регламента.

Получатель услуги имеет право обратиться с письменной жалобой (в том числе и по электронной почте) или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан, на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления услуги на основании настоящего регламента.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услуг;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу либо его должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления платных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба рассматривается органом, предоставляющим услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу. В случае если обжалуются решения руководителя, предоставляющего услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности).

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего услугу.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальные услуги.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.