



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
городской округ Пыть-Ях
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 10.03.2025

№ 57-па

О внесении изменения
в постановление администрации
города от 19.11.2024 № 243-па
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
муниципальных услуг (работ),
оказываемых муниципальным
автономным учреждением культуры
«Культурно-досуговый центр»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города от 11.03.2013 № 37-па «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления» внести в постановление администрации города от 19.11.2024 № 243-па «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальным автономным учреждением культуры «Культурно-досуговый центр» следующее изменение:

1. Приложение № 2 к постановлению «Показ (организация показа) концертных программ» изложить в новой редакции согласно приложению.

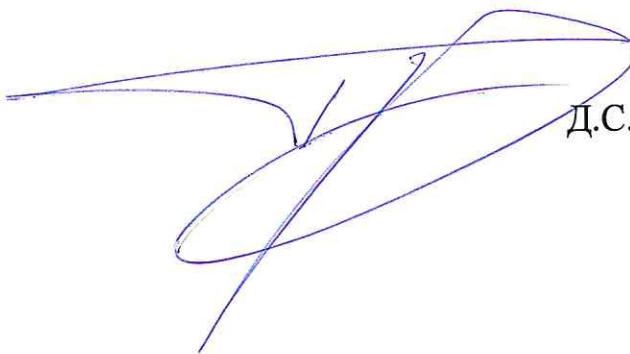
2. Управлению по внутренней политике (Н.О. Вандышева) опубликовать постановление в информационном приложении «Официальный вестник» к газете «Новая Северная газета» и дополнительно направить для размещения в сетевом издании «Официальный сайт «Телерадиокомпания Пыть-Яхинформ».

3. Управлению по информационным технологиям (А.А. Мерзляков) разместить постановление на официальном сайте администрации города в сети Интернет.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города (направление деятельности – социальные вопросы).

Глава города Пыть-Яха



Д.С. Горбунов

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Показ (организация показа) концертных программ»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт качества
муниципальной услуги

1.1. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) концертных программ» (далее – стандарт), является муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр», (далее – учреждение).

1.2. Информация о местонахождении, графике работы учреждения, справочных телефонах приводится в приложении к стандарту.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление
муниципальной услуги

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 15.11.2005 № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;
- Устав города Пыть-Яха;
- Устав муниципального автономного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр».

3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Категория потребителей муниципальной услуги.

Потребителями (получателями) муниципальной услуги являются физические лица.

3.2. Порядок и сроки подачи, регистрации обращений, заявлений.

Прием заявителей осуществляется согласно режиму работы учреждения в соответствии с приложением к настоящему стандарту. Для получения муниципальной услуги письменное заявление не требуется.

3.3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, информация о способах их получения заявителями.

Муниципальная услуга предоставляется на основании приобретенного билета установленного образца или иного документа, дающего право на получение услуги. Получатели муниципальной услуги могут приобрести билет лично в учреждении либо забронировать по телефону и потом забрать перед концертом.

3.4. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов. Обращения принимаются в свободной форме.

3.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления, обращения о предоставлении муниципальной услуги.

Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут. Время ожидания заявителем получения информации при непосредственном посещении учреждения не должно превышать 15 минут с момента обращения.

3.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: не предусмотрены.

3.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие билета установленного образца или иного документа, дающего право на получение услуги;
- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;
- нахождение заявителя в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;
- противоправные и общественно опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу учреждения и другим получателям муниципальной услуги. Заявитель, причинивший ущерб учреждению, может быть лишен права на получение муниципальной услуги до момента устранения им нарушения и компенсации нанесенного ущерба;
- отсутствие свободных мест в зрительном зале;
- если заявитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у него документ, подтверждающий возраст.

Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги заявитель вправе обратиться повторно для предоставления муниципальной услуги.

3.8. Максимальный срок принятия решения об оказании услуги либо мотивированного отказа.

Срок принятия решения составляет не более 15 минут. Процедура исполняется специалистом учреждения, ответственным за выдачу результата предоставления услуги.

3.9. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами: не предусмотрены.

4. Требования к порядку оказания услуги и качеству муниципальной услуги

4.1. Требования к содержанию и порядку оказания услуги.

4.1.1. Формы оказания услуги и (или) направления деятельности в рамках оказания услуги: муниципальная услуга предоставляется:

- с учетом всех форм в стационаре (концертном зале);
- с учетом всех форм на гастролях и выезде.

4.1.2. Общие требования к процессу оказания услуги.

Муниципальная услуга предоставляется населению при наличии:

- лицензии на право осуществления деятельности (при необходимости);
- устава учреждения;
- разрешения органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий и помещений Учреждения, связанных с массовым пребыванием людей;
- иных документов, регламентирующих организацию деятельности Учреждения.

4.1.3. Характер оказания услуги для потребителей (платно, бесплатно), порядок оплаты в случаях, если законодательством Российской Федерации предусмотрено их оказание на платной основе:

- муниципальная услуга (с учетом всех форм в стационаре (концертном зале) предоставляется на платной основе (за счет средств заявителей). Цену на

оплату муниципальной услуги учреждение определяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения. Оплата билета происходит наличным и безналичным расчетом.

- муниципальная услуга (с учетом всех форм на гастролях и выезде) предоставляется бесплатно.

4.1.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для качественного предоставления муниципальной услуги: не предусмотрены.

4.2. Требования к качеству условий оказания муниципальной услуги.

4.2.1. К учреждению, оказывающему услугу, регламентации его деятельности:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;
- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

4.2.2. К зданиям, в которых предоставляется услуга, к прилегающим территориям:

- учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях, доступных для заявителей, и обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации;
- учреждение должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно

влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией;

- в здании должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

- в здании и помещениях двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры, проходы к выходам не захламлены;

- учреждение должно быть оснащено противопожарной сигнализацией, а также средствами пожаротушения;

- территория учреждения должна содержаться в порядке и чистоте в соответствии с существующими санитарными нормами;

- учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг; специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов; оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке;

- на здании, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, размещается табличка (вывеска), содержащая информацию о полном наименовании учреждения, осуществляющего муниципальную услугу;

- здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности; прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

4.2.3. К помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

- в местах предоставления муниципальной услуги размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации получателей услуги и должностных лиц;

- учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить наличие в одном из своих помещений кнопки вызова вневедомственной охраны;

- помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

- официальный сайт учреждения должен соответствовать ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности»;

- помещения оборудуются отдельным входом для свободного доступа получателей услуги.

В помещениях должны быть:

- места для информирования получателей услуги (оборудуются информационными стендами с визуальной и текстовой информацией о порядке предоставления муниципальной услуги),

- места ожидания, оборудованные стульями, кресельными секциями или скамьями,

В помещениях Учреждения должен поддерживаться температурный режим не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия;

Основные помещения учреждения должны иметь естественное освещение; без естественного освещения могут быть: умывальные, уборные, кладовые и складские помещения; в туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук; гардероб в учреждении должен работать в течение всего времени предоставления муниципальной услуги учреждением; перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд; хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса оказания муниципальной услуги:

- работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах в пределах своей компетентности;
- заявитель услуги обязан соблюдать нормы поведения при получении муниципальной услуги;
- заявитель услуги, причинивший учреждению ущерб, компенсирует его в порядке, установленном действующим законодательством.

4.2.5. Общие требования к организации процесса оказания услуги, технологии выполнения работы.

Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения, учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений. Учреждение должно открываться для посетителей не ранее 08:00 часов, закрываться не ранее 21:00 часа.

Учреждение должно быть открыто для населения не менее 6 дней в неделю. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

В случае изменения расписания работы учреждения необходимо публично известить заявителей услуги об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 2 дня до вступления в силу таких изменений.

Учреждение предоставляет полноценную информацию о планируемых концертах через афиши, листовки, официальный сайт учреждения, средства массовой информации. Дата и время начала мероприятия должны быть объявлены учреждением не позднее 20 дней до начала мероприятия. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа концерта.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

Оповещение заявителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия. Доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 45 минут до начала концерта.

Концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление.

Продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей. Перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут. Продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать 1 часа 30 минут. Продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут. Общая продолжительность одного концерта не должна быть менее 1 часа и не более 1 часа 30 минут.

Вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта.

Замена концертной программы или отмена концерта допускаются в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы.

4.2.6. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-

Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления муниципальной услуги (выполнения работы): не предусмотрены.

4.3. Требования к квалификации персонала муниципальных учреждений и других организаций, оказывающих услугу.

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

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

Работники Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, должны обладать профессиональными знаниями и навыками, обеспечивающими качественное оказание услуги.

В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

4.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления муниципальной услуги (выполнения работы): не предусмотрены.

5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

5.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами соблюдения стандарта качества и иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги (работы), осуществляется руководителем учреждения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем или уполномоченными лицами проверок соблюдения стандарта качества, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

5.2. Контроль за деятельностью учреждения по предоставлению муниципальной услуги осуществляет начальник управления по культуре и спорту администрации города, заместитель главы города (направление деятельности - социальные вопросы).

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

6.1. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги несут персональную ответственность за сроки и порядок соблюдения требований стандарта качества муниципальной услуги, указанной в настоящем стандарте качества.

6.2. В случае выявленных нарушений специалист учреждения несет дисциплинарную ответственность, а также административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа-Югры.

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги

7.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе оказания муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление результата муниципальной услуги, в досудебном порядке.

7.2. Перечень лиц, имеющих право обжаловать нарушение требований стандарта - получатели муниципальных услуг (работ).

7.3. Основанием для начала процедуры обжалования является нарушение требований настоящего стандарта.

7.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, подаются заместителю главы города (направление деятельности - социальные вопросы).

7.5. Требования к информации, содержащейся в жалобе в соответствии с установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.6. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

7.7. Жалоба рассматривается с учетом требований к письменным обращениям, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в

результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

7.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 7.8, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.10. На любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения заявителя имеют право отозвать жалобу и/или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.

Приложение к приложению
к постановлению администрации
города Пыть-Яха
от 10.03.2025 № 57-па

Информация об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу
«Показ (организация показа) концертных программ»

муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	
почтовый адрес	628386, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г. Пыть-Ях, 2 «а» микрорайон «Лесников», улица Советская, дом 1
электронная почта	fakel_info@mail.ru
официальный сайт	www.mauk-kdc.ru
городской дом культуры «Россия»	
место нахождения	г. Пыть-Ях, 2 «а» микрорайон «Лесников», улица Советская, дом 1
контактный телефон	8 (3463) 42-90-30 (доб. 205)
режим работы	09.00 - 21.00 часов