**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА**

**Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

**От «\_12»\_ октября 2012 г № 2420**

Об утверждении Стандарта качества

предоставления муниципальной услуги

«Организация досуга жителей города Когалыма

посредством занятий в творческих коллективах,

студиях, клубах по интересам»

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

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация досуга жителей города Когалыма посредством занятий в творческих коллективах, студиях, клубах по интересам»согласно приложению к настоящему постановлению.

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

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

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

Глава города Когалыма С.Ф.Какоткин

Согласовано:

зам. Главы города С.В.Подивилов

зам .Главы города Т.И.Черных

начальник КФ М.Г.Рыбачок

начальник ЮУ И.А.Леонтьева

спец.-эксперт ОО ЮУ Г.Х.Аккужина

Подготовлено:

зам. начальника УКиМП А.Б.Жуков

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

Приложение

# к постановлению Администрации

# города Когалыма

от 12.10.2012 №2420

**Стандарт качества**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Организация досуга жителей города Когалыма**

**посредством занятий в творческих коллективах, студиях, клубах по интересам»**

**1. Общие положения**

* 1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги (далее – Стандарт) устанавливает общие требования к муниципальной услуге «Организация досуга жителей города Когалыма посредством занятий в творческих коллективах, студиях, клубах по интересам» (далее – муниципальная услуга), включая основные требования к объёму и качеству муниципальной услуги.
	2. Субъектами, в отношении которых применяется настоящий Стандарт качества, являются следующие учреждения культуры и молодёжной политики:

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

местонахождение и почтовый адрес:

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

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

график работы:

понедельник-пятница: 08.30 – 18.00;

перерыв: 12.30 – 14.00;

выходные дни: суббота, воскресенье.

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

местонахождение и почтовый адрес:

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

электронный адрес: jantarkdk@rambler.ru;

график работы:

администрация:

 понедельник – пятница: 09.00 – 17.30;

 перерыв: 12.30 – 14.00;

 выходные дни: суббота, воскресенье;

кино-концетрный зал:

 понедельник – пятница: 10.00 – 00.00;

 суббота – воскресенье – 10.00 – 05.00;

музыкальная гостиная:

 понедельник – четверг: по заявкам;

 пятница, суббота – 22.00 – 03.00;

 воскресенье – 15.00 – 17.00;

 вечера отдыха (по заявкам) – 19.00 – 01.00;

бар в музыкальной гостиной:

 пятница, суббота – 22.00 – 03.00;

 воскресенье – 12.00 – 22.00;

бар «Кофейня – Джезва»:

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

 пятница, суббота – 12.00 – 01.00;

 выходной день – понедельник.

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

Местонахождение, почтовый адрес:

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

электронный адрес: gorod-citi@mail.ru;

график работы:

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

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

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

суббота: 17.00 – 04.00;

воскресенье: 13.00 – 24.00.

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

местонахождение и почтовый адрес:

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

электронный адрес: MKCentr11@yandex.ru.

график работы:

понедельник: 08.30 – 18.00, перерыв 12.30 – 14.00;

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

 выходные дни: суббота, воскресенье.

**2. Перечень нормативных правовых актов,**

**регулирующих предоставление муниципальной услуги**

Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Устав города Когалыма;

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

1. **Порядок получения доступа к муниципальной услуге.**

3.1. Основание для предоставления услуги является обращение заявителя в Учреждение.

3.2. Для предоставления услуги заявителю необходимо подать в Учреждение письменное заявление в свободной форме.

3.2.1. Заявления принимаются в течение года согласно графику работы Учреждения, указанному в п.1.2.

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

3.2.2. Если возраст заявителя менее 18 лет – заявление оформляется родителями.

3.2.3. Учреждение вправе отказать в приёме заявления в следующих случаях:

- если текст заявления не поддаётся прочтению;

- если заявление содержит ненормированную лексику и оскорбительные высказывания.

3.3. Учреждение вправе отказать получателю в предоставлении услуги в следующих случаях:

- в случае если запрос на предоставление услуги не соответствует профилю учреждения и перечню имеющихся творческих формирований;

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

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

- нарушения правил работы Учреждения.

3.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

3.4.1. Учреждение может оказывать услугу с частичной или полной оплатой по ценам, установленным в порядке, определённом органами местного самоуправления города Когалыма и администрацией Учреждения.

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

4.1. Качество предоставления муниципальной услуги оценивается комплексом следующих критериев:

4.1.1. Информирование населения о порядке и сроках предоставления услуги:

1) По телефону.

В соответствии с режимом работы Учреждения;

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

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

3) По электронной почте.

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

4)  При личном обращении.

Посредством консультирования заявителя сотрудником Учреждения в течение 5 минут.

5) При обращении в письменной форме.

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

4.1.2. Регулярность проведения занятий (согласно графику работы учреждения, творческого коллектива, клуба, студии).

4.1.3. Безопасность предоставления муниципальной услуги.

4.1.4. Соответствие количественным показателям качества:

- количество участников в группе по вокалу – 10-12 человек;

- количество участников в клубе по хореографии – не менее 20 человек;

- количество участий клубов в мероприятиях – не менее 4-х мероприятий на 1 формирование в год;

- сохраняемость контингента (участников клубов, творческих формирований) – не менее 80% сохранности контингента с начала года.

4.1.5. Отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги.

1. **Порядок обжалования несоблюдения стандарта качества**

**муниципальной услуги (работы).**

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

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

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

5.4. В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество потребителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- суть жалобы;

- подпись потребителя и дата подачи жалобы.

5.5. Директор Учреждения:

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

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

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

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

5.8. Ответ на обращение не даётся в случаях:

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

- если текст жалобы не поддаётся прочтению;

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

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

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

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

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

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

5.14. В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество потребителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- суть жалобы;

- подпись потребителя и дата подачи жалобы.

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

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

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

5.18. По результатам рассмотрения жалобы начальник Управления:

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

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

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

**6. Ответственность за нарушение требований Стандарта.**

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

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

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