

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Показ (организация показа) спектаклей».**

**Раздел I. Общие положения.**

**1. Предмет регулирования административного регламента**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги **«Показ (организация показа) спектаклей»** (далее – Административный регламент, муниципальная услуга соответственно) разработан в целях доступности и повышения качества оказания муниципальной услуги, определяет порядок и стандарт оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий при организации показа гражданам спектаклей, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги в муниципальном бюджетном учреждении культуры Молодежном Театре (далее – Учреждение).

1.2. Основные термины и понятия, используемые в Административном регламенте:

**Дра́ма**— литературный жанр, воспроизводит прежде всего взаимоотношения между людьми, их поступки, возникающие конфликты. Эстетический предмет драмы — эмоционально-волевые реакции человека, проявленные в словесно-физических действиях. Для драматических произведений характерны остро-конфликтные ситуации, властно побуждающие персонажа к словесно-физическому действию. При этом акцент часто делается на общечеловеческих противоречиях, воплощённых в поведении и поступках конкретных персонажей.

**Музыкальная комедия** — музыкально-театральный сценический жанр, произведение и представление, сочетающее в себе музыкальное, драматическое, хореографическое и вокальное искусства.

**Спектакль** — театральное зрелище, представление, произведение театрального, сценического искусства. В основе спектакля в драматическом театре лежит литературное произведение — пьеса или сценарий,

**2. Круг заявителей**

2.1. Заявителями муниципальной услуги являются юридические и физические лица (далее – заявитель), а также лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

2.2. От имени заявителей за предоставлением муниципальной услуги могут обращаться лица, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации, учредительными документами либо доверенностью, оформленной в установленном порядке.

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

3.1. Место нахождения Учреждения: 301600, Тульская область, г. Узловая, Площадь Ленина, д.2. Телефон/факс: +7 (48731) 6-49-34.

3.2. Электронные адреса Учреждения:  
официальный сайт Учреждения: <http://mykmlt.ru>  
адрес электронной почты Учреждения: [teatr.uzl@tularegion.org](mailto:teatr.uzl@tularegion.org)

3.3. График работы Учреждения при оказании услуги:

|         |                                                    |
|---------|----------------------------------------------------|
| Вторник | с 10.00 до 20.00, перерыв на обед с 13.30 до 14.00 |
|---------|----------------------------------------------------|

|             |                                                    |
|-------------|----------------------------------------------------|
| Среда       | с 10.00 до 20.00, перерыв на обед с 13.30 до 14.00 |
| Четверг     | с 10.00 до 20.00, перерыв на обед с 13.30 до 14.00 |
| Пятница     | с 10.00 до 20.00, перерыв на обед с 13.30 до 14.00 |
| Суббота     | с 10.00 до 20.00, перерыв на обед с 13.30 до 14.00 |
| Воскресенье | Выходной день                                      |
| Понедельник | Выходной день                                      |

3.4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется Учреждением:

- при личном обращении гражданина;
- по письменному обращению гражданина;
- по телефону;
- по электронной почте;
- на официальном сайте Учреждения;
- на информационных стендах Учреждения;

3.5. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем:

- посредством публикации в средствах массовой информации;
- в общественном пункте доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления;

3.6. Основными требованиями к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования.

3.7. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах и включает в себя:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление муниципальной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги и требования к ним;
- текст настоящего административного регламента с приложениями;
- информацию об Учреждении в том числе:
  - почтовый адрес;
  - адрес электронной почты;
  - номера телефонов для получения информации;
  - адрес официального сайта;
  - график (режим) работы;
  - сведения о должностном лице – директоре (далее – директор);
  - сведения о должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги – специалистах (далее – специалисты).

Информационный стенды должны быть просматриваемы, содержать актуальную информацию, необходимую для получения муниципальной услуги.

3.8. При консультировании пользователей по телефону или их личном обращении специалисты Учреждения дают исчерпывающую информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги. В случае, когда вопрос выходит за рамки компетенции отвечающего специалиста, обращение переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо, или же обратившемуся пользователю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.9. При информировании по письменным обращениям пользователей, в том числе направленным по электронной почте, по процедуре предоставления муниципальной услуги ответ на обращение направляются почтой или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.10. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги:

информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в комитете культуры администрации муниципального образования Удольский район, в Учреждении, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях



общего пользования Узловский район; с использованием средств телефонной связи, электронного информирования; публикации в средствах массовой информации.

## **Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

**«Показ (организация показа) спектаклей» муниципального бюджетного учреждения культуры Молодежного Театра.**

### **1. Общие положения**

1.1. Наименование муниципальной услуги - **Показ (организация показа) спектаклей** (далее – муниципальная услуга).

1.2. Муниципальную услугу оказывает Муниципальное бюджетное учреждение культуры Молодежный Театр. (Далее - Учреждение)

Функции и полномочия учредителя в отношении Учреждения осуществляет комитет культуры администрации муниципального образования Узловский район. (Далее – Комитет).

Комитет организует и контролирует деятельность Учреждения по оказанию муниципальных услуг, а также предоставляет финансирование Учреждению на оказание муниципальных услуг в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств на соответствующий финансовый год.  
Контактная информация Комитета: 301600, Тульская обл. Г.Узловая, Площадь Советская, д.2; телефон/факс: (48731)61409

1.3. Потребителями муниципальной услуги по показу спектаклей (театральных постановок) являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

### **2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.**

2.1. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги:

- Федеральный закон от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий";
- Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности";
- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 N 390 "О противопожарном режиме";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 N 329 "О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 N 390 "О противопожарном режиме" (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 N 1063-р "О социальных нормативах и нормах";
- Приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 N 736 "О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ" (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94));
- Письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 N 01-199/16-27 "О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России";

- Приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 N 2 "Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах".
- Устав Учреждения,
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тульской области и муниципального образования Узловский район, локальными актами Учреждения, которые регламентируют правоотношения в данной сфере.

### **3. Требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги**

#### **3.1. Общие требования:**

Муниципальная услуга оказывается в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

Содержание муниципальной услуги определяется жанром и формой спектаклей (театральных постановок), а также местом проведения спектаклей (театральных постановок):

##### **1) Музыкальная комедия:**

- спектакль на стационаре;
- спектакль на выезде;
- спектакль на гастролях.

##### **2) Драма:**

- спектакль малой на стационаре;
- спектакль на выезде;
- спектакль на гастролях.

#### **3.2. Требования к процессу и результату оказания муниципальной услуги:**

- 1) дата и время начала спектакля должны быть объявлены учреждением не позднее 20 дней до показа спектакля. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа спектакля;
- 2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за 1 час до начала спектакля;
- 3) спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление;
- 4) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей.
- 5) время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;
- 6) продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;
- 7) продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать шестидесяти минут;
- 8) продолжительность одноактного спектакля не должна быть менее сорока минут. В случае если спектакль длится менее сорока минут в составе представления должно быть показано два и более одноактных спектакля.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

из одного действия продолжительностью от сорока минут до двух часов;

из двух действий общей продолжительностью от 1 часа 20 минут до 2 часов, в том числе:

- первое действие продолжительностью от 40 минут до 1 часа;
- второе действие продолжительностью от 40 минут до 1 часа;

9) после окончания спектакля на стационаре театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

10) вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

11) театральный сезон открывается, как правило, в октябре, закрывается в июле календарного года.

Начало театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц.

#### **3.3. Порядок предоставления услуги**

3.3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной (частично платной) основе.

3.3.2. Муниципальная услуга услуги предоставляется на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста учащихся, слушателей, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

Предельные цены на оплату муниципальной услуги Учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат по согласованию с Учредителем.



3.3.3. Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

3.3.4. Физические лица, не обладающие льготным статусом, не предоставляют специальных документов для получения муниципальной услуги. Для получения муниципальной услуги они должны приобрести билет в кассе Учреждения по цене, установленной в прейскуранте.

3.3.5. Юридические лица для получения муниципальной услуги подают письменную заявку на имя директора. Заявка должна быть оформлена на фирменном бланке с подписью руководителя или уполномоченного лица с проставленной (при наличии) печатью и штампом учреждения.

3.4. Физические лица со льготным статусом пользования муниципальной услуги, должны предоставить соответствующие документы для подтверждения льготного статуса.

Льготы на бесплатное посещение спектакля устанавливаются приказом по учреждению по согласованию в Учредителем.

#### **4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

4.1 Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- заявителем нарушены правила пользования Учреждением;
- заявителем не оплачены или нарушены сроки оплаты муниципальной услуги;
- запрос заявителя на предоставление муниципальной услуги не соответствует профилю Учреждения;
- заявителем причинен ущерб Учреждению;
- заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести в порче (загрязнению) имущества театра и одежды других посетителей;
- заявитель производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу Учреждения и другим потребителям услуги;
- несоответствие заявителя возрастному цензу заявленного спектакля.
- отсутствие технической возможности для доступа, наличие форс-мажорных обстоятельств

#### **5. Порядок, размер и взимание платы за предоставление муниципальной услуги.**

5.1. Порядок, размер и взимание платы за предоставление муниципальной услуги утверждается приказом директора Учреждения по согласованию с Учредителем.

#### **6. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги**

6.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

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

#### **7. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания муниципальной услуги**

7.1 Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

Здание (помещение) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть

предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

7.2. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;
- туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет;
- зрительское фойе;

7.3. Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления муниципальной услуги учреждением. Перерывы работы гардероба должны составлять не более пятнадцати минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

7.4. Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания услуг.

7.5. Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

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.

Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

## **8. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей**

8.1. 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.

Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, указатели и др.

Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

8.2. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Комитетом культуры. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 рабочих дней до таких изменений.

8.3. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

8.4. График работы внестанционарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

8.5. Ежедневный режим работы сотрудников устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.



## **9. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги**

9.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

9.2. Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

9.3. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров (в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данной должности) и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

9.4. В профессиональной деятельности все работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

9.5. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

9.6. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

## **10. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги**

10.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой муниципальной услуге и обеспечить возможность правильного выбора.

10.2. Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

10.3. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых спектаклях должно быть осуществлено не менее чем за 20 дней до начала мероприятия.

10.4. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия. 10.5. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
- 6) по телефону;
- 7) при личном посещении учреждения.

10.6. На Интернет-сайте учреждения и информационном стенде в Учреждении размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 7) стандарт оказания услуги;
- 8) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 9) правила поведения в Учреждении;
- 10) основания для отказа в предоставлении услуги;
- 11) иные правоустанавливающие документы.

10.7. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

10.8. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждении, его фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых спектаклях.

10.9. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении, его фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых спектаклях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 15 дней с момента поступления письменного обращения.

10.10. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 3 рабочих дней.

10.11. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

10.12. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить при ее непосредственном посещении. Дежурные специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

10.13. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

10.14. Взаимодействие с отдельными категориями граждан (престарелые граждане, инвалиды и иные категории граждан) должно соответствовать этическим нормам и нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

## **11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.**

11.1 Показатели доступности муниципальной услуги:

1) на предоставление муниципальной услуги могут претендовать пользователи – юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, социального положения, политических убеждений, отношений к религии;

2) наличие в учреждении, оказывающем муниципальную услугу, системы информирования и консультирования в соответствии с административным регламентом.

11.2. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- 1) предоставление услуги в соответствии с установленными требованиями;
- 2) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуги;



- 3) отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;
  - 4) оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим административным регламентом;
  - 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушения технологии оказания услуги;
- 11.3. Муниципальная услуга через многофункциональные центры не оказывается.

### **III. Осуществление контроля за соблюдением административного регламента оказания муниципальной услуги.**

Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу.

Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

#### **1. Внутренний контроль.**

1.1 Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;
- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях законодательства; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

1.2. В целях улучшения качества услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

1.3. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль). 1.4. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

#### **2. Внешний контроль.**

2.1. Внешний контроль осуществляется Комитетом, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений культуры.

2.2. Комитет осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими услугу, положений

настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых муниципальными учреждениями услуг.

2.3. Комитет в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

2.4. В зависимости от основания проведения контроля Комитет проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Комитетом планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

2.5. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

**IV. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений  
и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную Услугу, должностного  
лица либо муниципального служащего содержат  
в себе перечень условий, при которых заявитель может обратиться  
с жалобой на решение и действие (бездействие) органа,  
предоставляющего муниципальную услугу**

1.1. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1.1.1. нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее Федерального закона №210-ФЗ);

1.1.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ;

1.1.3 требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

1.1.4 отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;



1.1.5 отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ;

1.1.6 затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

1.1.7 отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ;

1.1.8 нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

1.1.9 приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ.

1.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

1.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие)



многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

1.4 В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статьи 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не применяются.

1.5. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

1.6. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

1.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

1.8. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее



регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

1.9. 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.

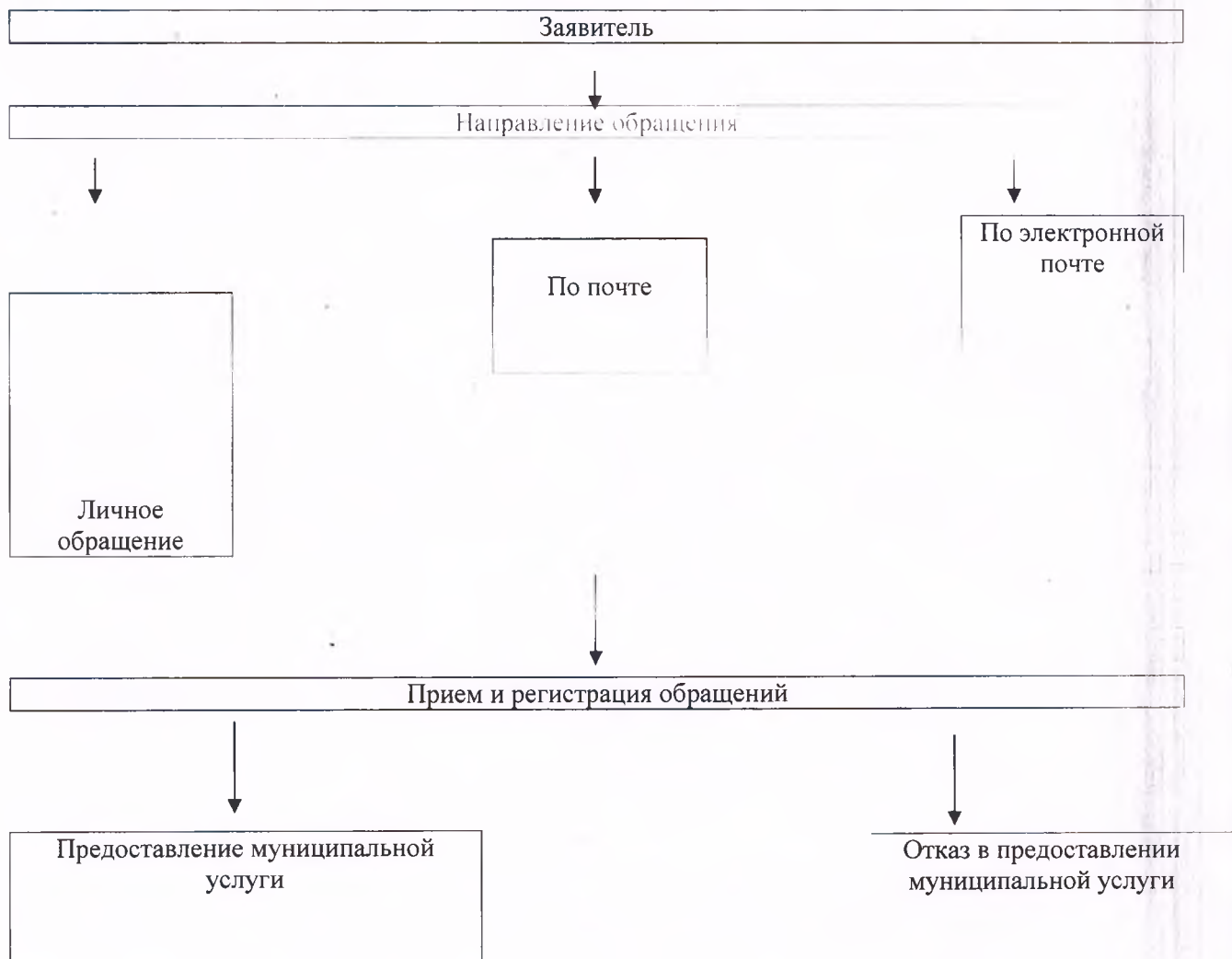
1.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 1.9 и 1.10 раздела II настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

1.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Показ (организация показа) спектаклей»

БЛОК - СХЕМЫ  
последовательности административных процедур  
предоставления муниципальной услуги  
«Показ (организация показа) спектаклей»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
Молодежный Театр





Приложение 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Показ (организация показа) спектаклей»

Директору МБУК МТ \_\_\_\_\_  
от: ФИО (наименование) заявителя  
Почтовый адрес: \_\_\_\_\_  
Адрес электронной почты (при наличии)  
Контактный телефон (при наличии)

Заявка  
на предоставление муниципальной услуги  
«Показ (организация показа) спектаклей»

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

Прошу Вас предоставить мне \_\_\_\_\_

Примечание \_\_\_\_\_

Подпись заявителя \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Дата \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.