



Российская Федерация  
Тюменская область  
Ханты-Мансийский автономный округ- Югра  
город Нижневартовск

## МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ «ОКТЯБРЬ»

628606, г. Нижневартовск  
ул. 60 лет Октября 11/2, тел/факс: 8 (3466) 24-94-07

www.dc-october.ru  
e-mail: dcoctober@yandex.ru

### ПРИКАЗ

«29» декабря 2018 г.

№70/1

**«Об утверждении регламента предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» муниципальным бюджетным учреждением «Дворец культуры «Октябрь»**

В целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий»

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент предоставления услуги «Организация и проведение мероприятий» муниципальным бюджетным учреждением «Дворец культуры «Октябрь» согласно приложению к приказу.
2. Хановой Ю. Р., заведующему информационно – аналитическим отделом разместить настоящий приказ на сайте, информационном стенде учреждения.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

О. В. Гаврилова

Приложение к приказу  
от 29.12.2018 № 70/1

**Регламент предоставления муниципальной услуги  
«Организация и проведение мероприятий» муниципальным бюджетным  
учреждением «Дворец культуры «Октябрь»**

**I. Общие положения**

1.1. Регламент предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» (далее – регламент, муниципальная услуга) муниципальным бюджетным учреждением «Дворец культуры «Октябрь» (далее – учреждение) разработан в целях сохранения и развития местного традиционного художественного творчества, материальной и духовной культуры, самодеятельного художественного творчества, народных промыслов и ремесел, а также с целью повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги, определяет порядок, сроки, последовательность действий (административных процедур) и порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Регламент разработан в соответствии с «Основами законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», частью II Гражданского кодекса РФ.

1.3. Муниципальная услуга может быть оказана на территории Российской Федерации, в соответствии с утвержденным муниципальным заданием. Формы оказания услуги:

- в стационарных условиях – непосредственно в помещении организации, оказывающей услугу. Местом исполнения муниципальной услуги является здание и помещения муниципального бюджетного учреждения «Дворец культуры «Октябрь», подведомственного департаменту по социальной политике администрации города Нижневартовска, территория города Нижневартовска.

Местонахождение, телефон, график работы и адрес электронной почты учреждения указаны в приложении I к настоящему регламенту.

- вне стационара – в ходе организации выездного обслуживания с использованием реквизита, оборудования, костюмов и др. (проведение

мероприятий на уличных площадках города Нижневартовска, выезд в другие организации, другие формы).

1.4. Потребителями услуги являются физические лица. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на культурное обслуживание на территории Российской Федерации.

1.5. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1) информация о предоставлении муниципальной услуги, способы ее получения размещаются непосредственно на информационных стендах учреждения, на официальном сайте Учреждения [www.dc-october.r](http://www.dc-october.r) и должна содержать следующие сведения: контактную информацию, местонахождение и почтовый адрес учреждения; порядок и способы получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, включая требования к запросу о предоставлении муниципальной услуги; порядок и способы подачи такого запроса; перечень и формат документов, которые заявитель должен и (или) вправе представить для получения муниципальной услуги, перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, требования настоящего регламента.

2) информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, проводится в следующих формах: устно (лично или по телефону), письменно или посредством электронной почты:

- в случае устного обращения Получателя услуги (лично или по телефону), специалисты учреждения осуществляют устное информирование (лично или по телефону). Устное информирование каждого обратившегося за информацией осуществляется не более 10 минут. В случае, когда для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист учреждения, осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованным лицам направить обращение о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования. При информировании о процедуре исполнения муниципальной услуги по телефону специалисты учреждения должны представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность. Звонки от заинтересованных лиц по вопросу информирования о порядке организации или исполнения муниципальной услуги специалисты учреждения принимают в соответствии с графиком работы. При невозможности специалиста самостоятельно ответить на поставленный вопрос заинтересованному лицу специалист сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- письменное информирование осуществляется при получении письменного обращения, которое составляется в свободной форме. Ответ на обращение

готовится в течение 3 дней со дня регистрации письменного обращения в журнале регистрации входящей и исходящей документации. Письменный ответ на письменное обращение Получателя работы должен содержать фамилию, имя, отчество, номер телефона исполнителя и направляться по почтовому адресу, или адресу электронной почты получателя, указанному в письменном обращении. В случае, когда в письменном обращении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги не указаны фамилия получателя и почтовый адрес, либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся;

- в случае обращения по электронной почте, информация о предоставлении муниципальной услуги направляется на электронный адрес Получателя услуги в течение 3 - х рабочих дней со дня регистрации такого обращения в специальном журнале регистрации при условии наличия доступа к сети Интернет.

- учреждение вправе отказать в получении информации в случаях, если содержание электронного письма-запроса: содержит нецензурные и (или) оскорбительные слова и выражения; носит анонимный характер (отсутствует наименование юридического лица (для физического лица - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии)), почтовый и (или) электронный адрес, необходимый для направления ответа); не поддается прочтению.

#### 1.6. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- организация и успешное проведение мероприятий, различных по форме и тематике: культурно – досуговых, познавательных, праздников, представлений, смотров, фестивалей, конкурсов, концертов, выставок, вечеров, спектаклей, дискотек, игровых, познавательных и развлекательных программ и т.д.

- количество участников, привлеченных к мероприятиям.

#### 1.7. Сроки предоставления муниципальной услуги:

- муниципальная услуга предоставляется в соответствии с муниципальным заданием, перспективным планом работы учреждения, месячными планами работы учреждения.

1.8. Муниципальная услуга «Организация и проведение мероприятий» предоставляется бесплатно. Показателями, характеризующими объем муниципальной услуги, являются «количество проведенных мероприятий», «количество участников мероприятий».

#### 1.9. В состав информации о муниципальной услуге включены:

- наименование и местонахождение учреждения;
- условия оказания муниципальной услуги;

- правила поведения во время получения муниципальной услуги и во внештатных ситуациях;
- режим работы учреждения.

1.10. Муниципальная услуга считается предоставленной если:

- заявителю предоставлена запрашиваемая услуга или дан мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги;
- мероприятие состоялось в назначенный срок и время.

## **II Порядок получения доступа к муниципальной услуге.**

2.1. Получатель услуги, обязан соблюдать нормы поведения, утвержденные локальными актами учреждения, при получении муниципальной услуги предоставляемой учреждением. Получатель, причинивший учреждению ущерб, компенсирует его в порядке, установленном действующим законодательством.

2.2. Информация об изменениях в деятельности учреждения, порядке и правилах оказания муниципальной услуги должна обновляться не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

2.3. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в учреждение Получателей услуги - инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, персонал учреждения действует в соответствии с инструкцией, утвержденной приказом директора учреждения. Вход в здание, зрительный зал учреждения оборудуется специальными приспособлениями и устройствами (пандусами и поручнями).

2.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- грубейшее однократное нарушение норм поведения, утвержденных локальными актами учреждения;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями или календарным планом работы не предусмотрено проведение мероприятия;
- возраст Получателя услуги не соответствует Федеральному закону "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" от 29.12.2010 N 436-ФЗ;
- нахождение Получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нахождение Получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);

- нахождение Получателя услуги в одежде, которая имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, предоставляющего услугу, и одежды других посетителей.

2.5. Процесс предоставления услуги включает в себя следующие этапы:

- встреча и размещение получателей услуги;
- подготовка к показу мероприятия или участию в нем;
- проведение мероприятия;
- заключительный этап.

2.6. Муниципальная услуга оказывается с учётом возрастных, социальных и других потребностей Получателей услуги.

2.7. Режим работы учреждения: понедельник – пятница с 9.00 до 21.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00. Работа учреждения в субботу и воскресенье осуществляется в соответствии с расписанием занятий клубных формирований учреждения, планом мероприятий учреждения.

### **III Требования к учреждению, предоставляющего муниципальную услугу**

3.1. Работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах в пределах своей компетентности.

3.2. Работники учреждения должны обладать профессиональными знаниями и навыками, обеспечивающими качественное оказание работы. Не менее трети штатного персонала учреждения должны быть дипломированными специалистами.

3.3. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Работники каждой категории должны руководствоваться локальным нормативным актом, устанавливающим их обязанности и права.

3.4. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг, помещения должны отвечать требованиям строительных, санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности, быть защищенными от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения, на

качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура воздуха, загрязненность, шум).

3.5. Помещения учреждения должны быть оснащены источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

3.6. Здание учреждения должно быть оснащено противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций; системой охраны. На видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

3.7. В учреждении должны размещаться информационные уголки, стенды, включающие сведения о его наименовании, местонахождении, режиме работы, оказываемом перечне услуг, единые требования к получателю услуг, основания для отказа в предоставлении услуг.

#### **IV. Порядок обжалования нарушений требований регламента.**

4.1. Обжаловать нарушение требований регламента может любой Получатель услуги. За малолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение регламента могут родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований регламента при наличии письменного согласия родителей (законных представителей), или за них это могут сделать родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб учреждения.

4.2. Получатель услуги может обжаловать нарушение требований регламента следующими способами:

- указание на нарушение требований регламента сотруднику учреждения, оказывающему муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение требований регламента директору учреждения (в его отсутствие - заместителю директора);
- жалоба на нарушение требований регламента в управление культуры департамента по социальной политике администрации города;
- обращение в суд.

4.3. Указание на нарушение требований регламента сотруднику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

- при выявлении нарушения требований, установленных регламентом, Получатель услуги вправе указать на это сотруднику в корректной форме с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований регламента было допущено непосредственно по отношению к Получателю услуги;
- при невозможности или отказе сотрудника учреждения устранить допущенное нарушение требований регламента и (или) принести извинения, Получатель услуги может использовать иные способы обжалования.

4.4. Жалоба на нарушение требований регламента директору учреждения (в его отсутствие - заместителю директора):

- при выявлении нарушения требований, установленных регламентом, Получатель услуги может направить жалобу в письменной или устной форме директору учреждения;
- обращение Получателя работы с жалобой к директору учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления Получателем услуги факта нарушения требований регламента;
- директор учреждения при приеме жалобы Получателя услуги может совершить одно из следующих действий:

принять меры по установлению факта нарушения требований регламента и удовлетворению требований Получателя услуги;

аргументировано отказать Получателю услуги в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований регламента, директор учреждения приносит извинения Получателю услуги от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований регламента и принимает меры по устранению нарушения.

Учреждение обязано предоставить Получателю услуги официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 10 рабочих дней с даты поступления жалобы.

4.5. Жалоба на нарушение требований регламента в управление культуры департамента по социальной политике администрации города.

Подача и рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

## **V. Контроль за деятельностью учреждения.**

5. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:



- с целью осуществления внутреннего контроля учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью своих подразделений и сотрудников, с целью определения соответствия регламента. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с Получателями услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;
- внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый управлением культуры департамента по социальной политике администрации города.

## **VI. Ответственность за нарушение требований регламента**

6.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Получателей услуги, непрерывное повышение качества ее оказания.

6.2. Директор учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

6.3. Директор учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение регламента до всех сотрудников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие сотрудников учреждения, осуществляющих оказание муниципальной услуги и контроль за качеством их оказания;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями регламента;
- организовать внутренний контроль за соблюдением регламента;
- систематизировать работу по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

6.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору учреждения и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

Полное и сокращенное наименование	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Октябрь – МБУ «ДК «Октябрь»»
Почтовый адрес учреждения	Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г. Нижневартовск, ул. 60 лет Октября, д.11/2 Индекс: 628606
Информация об Учредителе и Собственнике учреждения	Учредителем МБУ ДК «Октябрь» является муниципальное образование город Нижневартовск. Функции и полномочия учредителя муниципального бюджетного учреждения «Дворец культуры «Октябрь» от имени муниципального образования город Нижневартовск осуществляет департамент по социальной политике администрации города Нижневартовска (г. Нижневартовск, ул. Ханты – Мансийская, 21). Собственником имущества муниципального бюджетного учреждения «Дворец культуры «Октябрь» является муниципальное образование город Нижневартовск (г. Нижневартовск, ул. Таежная, 24)
Управление культуры департамента по социальной политике администрации города	Заместитель директора департамента, начальник управления культуры департамента по социальной политике администрации города - Яна Валерьевна Гребнева 8(3466) 46 -75 -76, 43 -70 -90
Режим работы учреждения	Понедельник – пятница с 9.00 до 21.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00. Работа учреждения в субботу и воскресенье осуществляется в соответствии с расписанием занятий клубных формирований учреждения, планом мероприятий учреждения.
Контактный телефон	8(3466) 24-94-07 (приемная), 8(3466) 41-72-82 (касса), 8(3466) 41-04-80 (отдел художественного творчества) 8(3466) 24 -14 -13 (отдел по реализации социальных проектов)
Сайт МБУ «Дворец культуры «Октябрь»	<a href="http://www.dc-october.ru">www.dc-october.ru</a>
Электронная почта	<a href="mailto:dcOctober@yandex.ru">dcOctober@yandex.ru</a>

## БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

