

ПРИКАЗ

01.10.2021 г.

№ 33 – од

Об утверждении Регламента по предоставлению муниципальных услуг
«Показ (организация показа) концертных программ» муниципальным
бюджетным учреждением культуры «Ансамбль танца «Енисейские зори»
имени Г.М. Петухова»

В целях установления порядка оказания муниципальных услуг МБУК АТ
«Енисейские зори» на основании постановления администрации города
Красноярска «Об утверждении Положения о порядке формирования и
финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание
муниципальных услуг (выполнение работ) и об оценке выполнения
муниципального задания" от 25.09.2015 № 601
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент по предоставлению муниципальных услуг «Показ (организация показа) концертных программ» муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ансамбль танца «Енисейские зори» имени Г.М. Петухова» согласно приложению.
2. Разместить утвержденный Регламент по предоставлению муниципальных услуг «Показ (организация показа) концертных программ» муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ансамбль танца «Енисейские зори» имени Г.М. Петухова» на официальном сайте учреждения enzori.art
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Е.В. Якименок

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

Раздел 1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Показ (организация показа) концертных программ» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ансамбль танца «Енисейские зори» имени Г.М. Петухова» (МБУК АТ «Енисейские зори») (далее – учреждение).

Контактная информация муниципального бюджетного учреждения культуры «Ансамбль танца «Енисейские зори» имени Г.М. Петухова»:

660028, г. Красноярск, пр. Свободный, дом 48, тел.: 8 (391) 244-40-96, официальный сайт учреждения: <http://www.enzori.art/>.

Функции и полномочия учредителя в отношении МБУК АТ «Енисейские зори» осуществляет главное управление культуры администрации города Красноярска (далее – Главное управление культуры).

Главное управление культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Главного управления культуры:
660039, г. Красноярск, пр. Мира, 39; тел.: 8 (391) 222-39-88.

1.3. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления муниципальной услуги:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 №Р-965 «Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 «О противопожарном режиме» (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Правительства Российской Федерации №2395-р от 24.11.2015 «Об утверждении концепции развития концертной деятельности в области академической музыки»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 №736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94));

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 №2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Налоговый кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (далее - Основы законодательства о культуре);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (далее - Закон № 7-ФЗ);

Закон Красноярского края от 28.06.2007 № 2-190 «О культуре» (далее - Закон Красноярского края № 2-190);

Указ Губернатора края от 07.08.2018 № 191-УГ «Об утверждении Порядка установления льгот краевыми государственными организациями культуры на посещение платных мероприятий»;

Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Ансамбль танца «Енисейские зори» имени Г.М. Петухова»;

Иные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования город Красноярск.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Муниципальная услуга предоставляется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей населения города Красноярска и Красноярского края, осуществления просветительской деятельности, сохранения и приумножения культурного наследия, популяризации и развития хореографического искусства, укрепления культурных связей с другими регионами Российской Федерации, зарубежными странами.

2.1.2. Осуществление публичных показов концертов и концертных программ, с

учетом всех форм, на выезде, на сценических площадках учреждений культуры города Красноярска, Красноярского края, Российской Федерации, за рубежом.

2.2. Порядок предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной и бесплатной основе.

На платной основе предоставляются на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе билетов агентств по бронированию, продаже (в том числе онлайн) и доставке билетов.

Цены на оплату муниципальных услуг учреждение определяет исходя из действующих нормативных актов с учетом затрат учреждения.

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

Бесплатно муниципальные услуги предоставляются на основании Приказов, писем руководителя Главного управления культуры, Соглашений о сотрудничестве с иными учреждениями и организациями, а также в порядке, определенном для льготных посетителей.

2.2.2. Инвалидам I и II групп, детям-инвалидам и сопровождающим лицам, иным категориям граждан учреждение может предоставлять муниципальную услугу на льготной основе согласно Положению о платных услугах учреждения.

2.2.3. Требования к процессу и (или) результату предоставления муниципальной услуги:

- дата и время начала концерта должны быть объявлены учреждением не позднее 10 дней до показа концерта. Продажа билетов должна начинаться не позднее 10 дней до показа концерта;

- доступ в здание учреждения, в котором проводится концерт, должен быть открыт не позднее, чем за 30 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 2 часов;

- продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

- общая продолжительность одного концерта не должна быть менее 45 минут и не более 3 часов 30 минут;

- вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта;

- концертный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре - октябре, закрывается в июне календарного года;

- начало, и окончание концертного сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц.

2.2.4. Учреждение отказывает потребителю в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка;

- несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

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

2.2.6. Объявленный в программе концерт должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

2.2.7. Замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.2.8. Результатом предоставления муниципальной услуги является показ концертов и концертных программ, представленный для потребителей.

2.3. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, а также концертную площадку для предоставления муниципальной услуги должно обеспечить:

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.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Требования к зданиям и помещениям, используемым учреждением для предоставления муниципальной услуги.

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, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для предоставления муниципальной услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания.

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

В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей муниципальной услуги:

гардеробное помещение для зрителей;

зрительный зал/залы;

кассовый зал;

туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим

требованиям;

- буфет (по возможности);

- фойе;

- рекреационная зона;

- административные и технические помещения;

- вспомогательные (служебные) помещения.

другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления муниципальной услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардероб 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.

Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными в течение всего времени предоставления муниципальной услуги.

2.4.2. Учреждение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.

Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оснащено:

- звукотехническим и светотехническим оборудованием, музыкальным оборудованием, сценически постановочным оборудованием;

- средствами телефонной, электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

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.

2.5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

2.5.1. Требования к доступности здания (помещений) учреждения культуры, концертных залов, в которых предоставляется муниципальная услуга:

Здание (помещение) учреждения, концертных залов должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда. Около здания, в котором предоставляется услуга, должна располагаться автомобильная парковка, в том числе с выделенными местами для машин инвалидов (принадлежащих им или использующихся для перевозки людей с ограниченными возможностями здоровья).

Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом:

- пандусами, специальными держателями, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

- контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

- информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

- тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля;

- специализированным санитарно-бытовым помещением;

- гусеничным мобильным лестничным подъемником для инвалидов;

- аудиовизуальными и информационными системами доступными для инвалидов.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещение для предоставления услуги, оборудуются:

тактильными полосами;
контрастной маркировкой крайних ступеней;
поручнями с двух сторон.

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

2.5.2. Режим работы учреждения.

Режим работы администрации Учреждения: понедельник - пятница с 09:00 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00, выходной - суббота, воскресенье.

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

2.6. Требования к кадровому обеспечению предоставления муниципальной услуги

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

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

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей.

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

В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления муниципальной услуги.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- адрес официального сайта;
- телефон для справок и консультаций.

2.7.2. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 10 дней до начала мероприятия.

2.7.3. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

2.7.4. Информирование потребителей результата выполнения муниципальной услуги осуществляется:

- через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, в котором планируется предоставление муниципальной услуги;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

по телефону;

при личном посещении учреждения.

2.7.5. На сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, руководителей структурных подразделений учреждения);

регламент предоставления муниципальной услуги;

о проводимых мероприятиях;

on-line сервисы.

2.7.6. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых мероприятиях.

2.7.7. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

2.7.8. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

2.7.9. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.10. Информирование о порядке предоставления результатов выполнения муниципальной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.11. Информацию о порядке предоставления результатов выполнения муниципальной услуги можно получить у сотрудников учреждения при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

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 результатов выполнения муниципальной 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.

2.7.12. Предоставление результатов выполнения муниципальной услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным законодательством Российской Федерации в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением регламента предоставления муниципальной услуги

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

3.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам отчетного года).

3.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по предоставлению услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Главным управлением культуры администрации города Красноярск и включает в себя:

- контроль соответствия фактически предоставляемых услуг Учреждением требованиям настоящего регламента;
- проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;
- анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Главное управление культуры администрации города Красноярск, непосредственно в администрацию города Красноярск, иные органы власти, ведомства.

Главное управление культуры администрации города Красноярск вправе:

- провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

• принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1. Мнения потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

Раздел 5. Порядок обжалования нарушений требований регламента (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

5.1. Обжаловать нарушение требований настоящего регламента может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего регламента (далее – заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего регламента следующими способами:

сделать указание на нарушение требований регламента сотруднику учреждения, оказывающему услугу;

подать жалобу на нарушение требований регламента руководителю учреждения, оказывающему услугу;

подать жалобу на нарушение требований регламента в администрацию города.

5.3. Указание на нарушение требований регламента работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

при выявлении нарушения требований, установленных регламентом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований регламента было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований регламента и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований регламента руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных регламентом, заявитель может обратиться с жалобой в письменной или устной форме к руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований регламента.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований регламента, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований регламента и принимает меры по его устранению.

Учреждение обязано предоставить заявителю 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 ее поступления.

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему регламенту.

Раздел 6. Ответственность за нарушение требований регламента предоставления муниципальной услуги

6.1. Меры ответственности за нарушение требований регламента к сотрудникам учреждения, оказывающего услугу, устанавливаются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством, локальными актами учреждения и требованиями настоящего регламента.

6.2. Меры ответственности за нарушение требований регламента к руководителю учреждения, оказывающего услугу, определяются в соответствии с действующим законодательством.

Приложение
к регламенту предоставления муниципальной услуги
«Показ (организация показа) концертных программ»

кому

(Ф.И.О. руководителя)

от

(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований регламента предоставления муниципальной услуги

Я,

(ФИО заявителя)

проживающий по адресу

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени

(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение регламента предоставления муниципальной услуги:

_____, допущенное

(наименование учреждения, допустившее нарушение регламента)

в части следующих требований:

1.

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2.

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3.

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику учреждения, оказывающего услугу _____
(да/нет)

обращение к руководителю учреждения, оказывающего услугу _____
(да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____
(да/нет).

2.Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____
(да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу _____
(да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе _____
(да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

дата

подпись