

**Стандарт качества муниципальной услуги  
«Показ кинофильмов»**

№ п/п	Раздел	Содержание
1.	Наименование услуги	Показ кинофильмов
2.	Наименование организаций, оказывающих муниципальную услугу	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс» Дворец искусств «Современник» (далее - ДИ «Современник»), Томская область, г. Стрежевой, пл. Нефтяников, 2, тел.(38259) 5-04-68
3.	Описание потребителей услуги	Население городского округа Стрежевой вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации, образования, социального положения, политических убеждений.
4.	Сфера применения стандарта качества услуги	Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по показу кинофильмов действует в культурно - досуговой сфере городского округа Стрежевой и распространяется на муниципальные услуги, оказываемых на основе муниципального задания Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс» и финансируемые из средств бюджета муниципального образования городской округ Стрежевой.
5.	Основные понятия, используемые в стандарте качества услуги	<p><b>муниципальные услуги</b> – услуги, оказываемые в соответствии с муниципальным заданием муниципальными бюджетными учреждениями (далее – исполнителями);</p> <p><b>стандарт качества предоставления муниципальных услуг (далее – стандарт)</b> – обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах потребителей муниципальных услуг, минимальные требования к оказанию услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата предоставления муниципальной услуги;</p> <p><b>муниципальное задание</b> – документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам предоставления муниципальной услуги;</p> <p><b>качество услуги</b> – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя услуги;</p> <p><b>потребитель (получатель)</b> - физическое лицо, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение культурно - досугового типа с целью получения услуги по показу кино;</p> <p><b>культурно - досуговое учреждение</b> - учреждение, основными</p>

		<p>видами деятельности которого являются проведение культурно - массовых мероприятий, организация творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга.</p>
6.	Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Конституция Российской Федерации;</li> <li>- Трудовой кодекс Российской Федерации;</li> <li>- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;</li> <li>- Федеральный закон от 22.08.1996 № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;</li> <li>- Федеральный закон от 27.07.2016 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;</li> <li>- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;</li> <li>- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;</li> <li>- Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;</li> <li>- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;</li> <li>- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;</li> <li>- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.10.2010 № 837 «О функционировании единой федеральной автоматизированной информационной системы сведений о показе фильмов в кинозалах»;</li> <li>- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;</li> <li>- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.1994 № 1264 «Об утверждении Правил по киноvideобслуживанию населения»;</li> <li>- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры РФ от 1 ноября 1994 г. N 736);</li> <li>- Постановление Администрации городского округа Стрежевой от 06.12.2006 № 580 «Об утверждении Положения о создании условий для организации досуга, массового отдыха и обеспечения жителей городского округа Стрежевой услугами организаций культуры»;</li> <li>- Постановление Администрации городского округа Стрежевой от 22.01.2015 №47 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы</li> </ul>

		<p>данных мероприятий);</p> <p>– Постановление Администрации городского округа Стрежевой от 23.12.2015 № 949 «Об утверждении муниципальной программы «Развитие культуры на территории городского округа Стрежевой на 2016 – 2020 годы».</p>
7.	Перечень основных требований к исполнителям услуги, к персоналу, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, к порядку (процедуре) оказания услуги	
7.1.	Основные требования к исполнителям услуги	
7.1.1.	Требования к наличию лицензий, сертификатов (при наличии специальных требований)	В соответствии с действующим законодательством при оказании муниципальных услуг, регулируемых настоящим стандартом, не требуется наличие лицензий.
7.1.2.	Требования к месту расположения исполнителя услуги с учетом ее транспортной и пешеходной доступности	Исполнитель оказывает муниципальную услугу в специально предназначенных для этого сооружениях, зданиях и помещениях, находящихся в пешеходной и транспортной доступности для получателей.
7.1.3.	Требования к режиму работы исполнителя услуги	<p>Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения. Режим работы и время работы учреждения закреплены «Правилами внутреннего трудового распорядка Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс», режим работы персонала ДИ «Современник» определяет администрация учреждения самостоятельно.</p> <p>Предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю. В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс, зрительного зала и гардероба для посетителей.</p> <p>Показ кинофильмов осуществляется в период с 10.00 до 03.00 часов (время начала киносеансов указывается в афише) в течение всей недели, кроме понедельника.</p> <p>Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.</p> <p>Услуга может быть выполнена в любой день недели, включая субботу, воскресные, праздничные нерабочие и каникулярные дни в удобное для Получателей время, в удобном месте, с учетом местных погодных условий.</p>
7.1.4.	Требование к помещению (площадь, изолированность, наличие сопутствующих помещений (медицинские, пищеблок и т.д.)),	<p><u>Требования к зданию и прилегающей территории</u></p> <p>Учреждение должно размещаться в специально предназначенных или приспособленных зданиях (помещениях), доступных для посетителей, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения, обеспечиваться необходимой для оказания услуг материально-технической базой, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, быть подключено</p>

<p>удовлетворение требованиям строительных и санитарно – гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, требования к материально – техническому обеспечению предоставления услуги (к техническому оснащению помещения, к оборудованию и инвентарю, необходимому для предоставления услуги)</p>	<p>к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p> <p>В зимнее время, не менее за один час до показа кино, подходы к учреждению, на базе которого предоставляется услуга, должны быть очищены от снега и льда.</p> <p>Исполнитель услуги должен осуществлять регулярную уборку внутри учреждения и на прилегающей территории.</p> <p>В здании и помещениях, в которых оказывается услуга проезды, проходы к запасным выходам и наружным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть свободными.</p> <p>Здания должны быть снабжены системой простых и понятных указателей, оборудованы отдельным входом для свободного доступа получателя в помещение.</p> <p>Вход должен быть оснащён информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы учреждения.</p> <p>Здание, в котором предоставляется услуга должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и обеспечивать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– беспрепятственного доступа к учреждению, а также беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;</li> <li>– возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено здание (помещение), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такой объект и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.</li> </ul> <p><u>Требования к помещениям</u></p> <p>По размерам и состоянию помещения Исполнителя должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).</p> <p>На эксплуатацию помещений, в которых проводится оказание услуг по показу кино должно быть получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.</p> <p>Расположение всех помещений должно быть понятным для получателя муниципальной услуги. Все помещения должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации.</p> <p>За один час до начала работы с населением помещения для показа кино, залы, коридоры, холл здания должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.</p> <p>Фойе, в здании, должно быть оборудовано местами для ожидания, в том числе не менее чем 20 сидячими местами.</p> <p>Помещение для показа кино должно соответствовать акустическим, световым, техническим параметрам и требованиям, оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных</p>
---	---



		<p>документов обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.</p> <p>В зонах размещения зрителей параметры воздуха должны быть обеспечены системой вентиляции или кондиционирования воздуха. В помещениях, в которых осуществляется показ кино должен поддерживаться температурный режим – не менее + 19 градусов по шкале Цельсия.</p> <p>Помещение, где оказывается услуга обеспечивается гардеробом. Перерывы в работе гардеробов должны составлять не более 5 минут подряд и не более 30 минут в течение работы с населением.</p> <p>В помещении, в котором оказывается услуга, должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям.</p> <p>Помещения, где осуществляется показ кино, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами (раздельными для мужчин и женщин), доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалетные комнаты должны находиться на расстоянии не более 10 минут пешей доступности из любой точки здания, в котором предоставляется услуга.</p> <p>В туалетных комнатах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, моющие средства.</p> <p>Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).</p>
7.2.	Основные требования к персоналу	
7.2.1.	Требования к количеству специалистов, необходимому для качественного предоставления услуги	Исполнитель должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.
7.2.2.	Требования к образованию, квалификации, опыту персонала, наличию лицензий на осуществление деятельности	<p>Каждый сотрудник, оказывающий муниципальную услугу, должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию муниципальных услуг.</p> <p>Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации.</p> <p>У сотрудников должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.</p> <p>Персонал, оказывающий услуги, должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечивать безопасность процесса оказания услуг для жизни и здоровья получателей услуги и охраны окружающей среды;</li> <li>– в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателей услуги;</li> <li>– соблюдать правила эксплуатации кинооборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда и техники</li> </ul>

		<p>безопасности, своевременно проходить соответствующие инструктажи;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по оказанию услуг;</li> <li>– иметь навыки организационной деятельности;</li> <li>– изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные различия получателей услуг;</li> <li>– уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия получателя услуги, резкое изменение погодных условий и так далее).</li> </ul>
7.2.3.	Требования к служебному поведению персонала, внешнему виду, форме одежды, состоянию здоровья	<p>Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом персонал должен обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности, проявляющимся в служебном поведении.</p> <p>Внешний вид персонала должен соответствовать статусу учреждения, одежда должна быть чистой и аккуратной.</p> <p>Персонал учреждения (в том числе, технический), оказывающий работу, ни при каких обстоятельствах не должен повышать голос на потребителей, применять меры принуждения и насилия.</p> <p>Персонал оказывающего работу учреждения (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы потребителей, по существу либо указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе.</p>
7.3.	Основные требования к порядку (процедуре) предоставления услуги.	
7.3.1.	Порядок предоставления информации об услуге исполнителем услуги	<p>Информирование об оказании муниципальной услуги и отдельных административных процедур проводится на русском языке в устной и письменной форме.</p> <p>При личном обращении получателя за информацией об оказании муниципальной услуги и отдельных административных процедур, индивидуальное устное информирование осуществляется в момент обращения.</p> <p>Информирование граждан осуществляется посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– размещения настоящего стандарта на сайте Исполнителя;</li> <li>– размещения на информационных стендах (уголков получателей) в ДИ «Современник».</li> </ul> <p>Информация о киносеансах должна содержать сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– о фильмах текущего и планируемого репертуара, с указанием года выпуска, исполнителей главных ролей, имеющих возрастных ограничения допуска зрительской аудитории на просмотр кинофильмов;</li> <li>– о дате, времени начала и продолжительности киносеансов;</li> <li>– о ценах на кинобилеты;</li> <li>– телефон для справок и консультаций.</li> </ul> <p>Информация о кино, о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги, о режиме работы, о бесплатных и платных услугах, требования к посетителям, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной работы,</p>

		<p>порядок работы с обращениями и жалобами граждан размещается на информационных стендах в помещении ДИ «Современник», обновляется (актуализируется) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.</p> <p>Для информирования населения города информация предоставляется для опубликования в средствах массовой информации.</p>
7.3.2.	<p>Очередность предоставления услуги (совершения действий и принятия решений), в том числе сроки и условия ожидания предоставления услуги (применяется при возникновении очередности предоставления услуги)</p>	<p>Очередности на предоставление услуги нет.</p> <p>Муниципальная услуга предоставляется учреждением постоянно в течение года, согласно годовому плану работы учреждения и на основании муниципального задания.</p>
7.3.3	<p>Требования к местам ожидания, местам получения информации и местам заполнения необходимых документов</p>	<p>Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.</p> <p>Места ожидания должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками).</p> <p>Афиши размещаются в строго установленных местах, а также в фойе на информационном стенде.</p>
7.3.4.	<p>Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия</p>	<p>Для посещения кинофильма потребителем услуги предоставление документов не требуется.</p>

7.3.5.	Состав и последовательность действий потребителя услуги и исполнителя услуги	<p>Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги по показу кинофильма осуществляются сотрудниками Учреждения при личном обращении потребителя, посредством телефона или на сайт Учреждения. Порядок предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Продажа билета на киносеанс;</li> <li>– Демонстрация кинофильма.</li> </ul> <p>Основанием для начала процедуры является личное обращение потребителя.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– В ходе предоставления процедуры производится ознакомление потребителя с кинорепертуаром, информацией о дате и времени демонстрации кинофильма, о существующих возрастных ограничениях на просмотр кинофильма, о наличии свободных мест, о стоимости билета;</li> <li>– В случае, если потребитель изъявил желание на просмотр кинофильма, он приобретает билет (заключает договор на оказание услуги). В билете указывается наименование Учреждения, посадочное место, дата и время начала сеанса, цена. Потребителю необходимо оплатить в кассе учреждения стоимость услуги и предъявить сотруднику, отвечающему за допуск в кинозал, документ, подтверждающий факт оплаты (билет);</li> <li>– Продажа билетов на текущий киносеанс начинается не позднее чем за 30 минут до начала киносеанса. Учреждение может организовывать предварительную продажу билетов;</li> <li>– В случае, если потребитель не проходит по возрастному ограничению/цензу, сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение кинофильма вправе потребовать у потребителя услуги документ, подтверждающий возраст;</li> <li>– Неиспользованный входной билет на посещение кинофильма утрачивает действительность по истечении киносеанса и замене, возврату не подлежит. Входной билет на киносеанс может быть сдан в кассу Учреждения не позднее чем за 30 минут до начала киносеанса с возвратом 100% стоимости. Возврат билетов позднее 30 минут до начала киносеанса не допускается;</li> <li>– Для организации бесплатного (благотворительного) посещения кино отдельными категориями потребителей организации, предприятия, учреждения различных форм собственности и ведомственной принадлежности могут по наличному или безналичному расчету, оплатить услуги Учреждения. Руководство Учреждения согласно количественной заявке и сумме оплаты услуг предоставляет заказчику бесплатного (благотворительного) оказания услуг бланки строгой отчетности или приглашения для указанной категории посетителей;</li> <li>– Потребитель занимает место в кинозале согласно номеру</li> </ul>
--------	--	---



		<p>ряда и места, указанного в билете, сохраняет билет до конца киносеанса;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Показ кино начинается не ранее 10.00 и заканчивается не позднее 03.00 часов. Киносеансы для детей осуществляются в дневное время;</li> <li>- Объявленный в программе кинофильм должен быть показан независимо от количества присутствующих на киносеансе кинозрителей;</li> <li>- Продолжительность киносеанса устанавливается с учетом продолжительности кинофильма.</li> </ul>
7.3.6.	Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	Отсутствуют
7.3.7.	Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами	Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и платно в соответствии с Прейскурантом тарифов, утверждаемым руководителем Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс» и согласованным с учредителем.
7.3.8.	Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги	Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет в среднем 30 минут.
7.3.9.	Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги	Отсутствует

7.3.10.	Требования к объему, содержанию, продолжительности, периодичности предоставления услуги	Показатели, характеризующие объем услуги устанавливаются Учредителем при формировании и доведении муниципального задания до Учреждения. Содержание услуги - показ кино в соответствии с планом работы Учреждения. Продолжительность предоставления муниципальной услуги определяется продолжительностью киносеанса. Периодичность предоставления услуги осуществляется в соответствии с условиями контракта кинопрокатной компании и годовым планом работы Учреждения.
7.3.11.	Требования к сроку предоставления услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе предоставления услуги	Муниципальная услуга по показу кино осуществляется постоянно в течение года в соответствии с планом работы Учреждения.
7.3.12.	Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Завершение процедуры ликвидации по решению учредителя Исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу;</li> <li>– наступление чрезвычайного положения, стихийного бедствия, массовых беспорядков, обстоятельств, угрожающих жизни и здоровью граждан;</li> <li>– наличие у потенциального потребителя признаков употребления алкоголя, наркотических и других ПАВ;</li> <li>– отсутствие у посетителя билета на киносеанс;</li> <li>– отсутствие в продаже билетов на дату и время, которые необходимы посетителю;</li> <li>– вход посетителя в Учреждение с животным;</li> <li>– не достижение посетителем возраста, установленного в возрастном ограничении на просмотр фильма;</li> <li>– нарушение посетителем общественного порядка и причинения вреда имуществу Учреждения.</li> </ul>
7.3.13.	Исчерпывающее описание результата, который должен получить потребитель услуги	Результатом предоставления услуги является удовлетворение духовных потребностей населения в кинематографическом искусстве.
7.3.14.	Требования и показатели доступности и качества муниципальной услуги	<u>Показатели доступности муниципальной услуги:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>– равные права и возможности при получении муниципальной услуги;</li> <li>– общая информированность о порядке и способах получения муниципальной услуги для получателей (на официальном сайте Исполнителя, в СМИ, на информационных и рекламных стендах, по телефону, по электронной почте, по факсимильной связи);</li> <li>– размещение здания Учреждения с учетом максимальной пространственной доступности (по времени не более 10 минут, за которое получатель услуг может добраться до здания, используемого для показа кино от ближайшего остановочного пункта);</li> <li>– режим работы Учреждения обеспечивает возможность</li> </ul>

		<p>подачи получателем услуги запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение всего рабочего дня;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– возможность выбора способа обращения (при личном обращении, по электронной почте).</li> </ul> <p><u>Показатели качества оказываемой муниципальной услуги:</u></p> <p>Показатели, характеризующие качество работы устанавливаются Учредителем при формировании и доведении муниципального задания до Учреждения.</p> <p><u>Требования к качеству услуги:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– точность и своевременность исполнения услуги;</li> <li>– соответствие требованиям эстетичности;</li> <li>– обеспечение удобств и комфортности получателям услуги;</li> <li>– оптимальность использования ресурсов Исполнителя;</li> <li>– соблюдение культуры обслуживания потребителей;</li> <li>– отсутствие профессиональных ошибок и нарушения технологии оказания услуги;</li> <li>– удовлетворённость населения услугой;</li> <li>– создание благоприятных условий для общения и творческого развития личности;</li> <li>– популяризация кинематографического искусства.</li> </ul>
7.3.15.	<p>Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги, на несоблюдение стандарта качества услуги</p>	<p>Получатель услуги имеет право на обжалование действий (бездействия) исполнителя в досудебном порядке.</p> <p>В случае, если получатель услуги не получил информацию в установленном настоящим стандартом порядке, он обращается к заместителю генерального директора МБУК «МСК» по социокультурной деятельности.</p> <p>Получатель услуги может направить обращение (жалобу) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– письменно на имя генерального директора МБУК «МСК» по адресу: 636785, Томская область, г. Стрежевой, пл. Нефтяников, 2,</li> <li>– по адресу электронной почты: <a href="mailto:sovremennik.strj@mail.ru">sovremennik.strj@mail.ru</a>,</li> <li>– по телефону 5-04-68;</li> <li>– обратиться лично.</li> </ul> <p>Получатель услуги может направить обращение (жалобу) на действия (бездействие) и решения заместителя генерального директора МБУК «МСК» по социокультурной деятельности, руководителя МБУК «МСК», осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– письменно на имя начальника МКУ «УКС и МП» по адресу: 636785, Томская область, г. Стрежевой, ул. Ермакова, 46,</li> <li>– по адресу электронной почты: <a href="mailto:uksmp@strj.tomsknet.ru">uksmp@strj.tomsknet.ru</a>,</li> <li>– по телефону 5-30-46,</li> <li>– обратиться лично.</li> </ul> <p>Начальник МКУ «УКС и МП» проводит прием Получателей, обратившихся с жалобой, в соответствии с Порядком организации личного приема граждан,</p>

		<p>утвержденного приказом МКУ «УКСиМП» от 16.08.2017 №54.</p> <p>В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.</p> <p>В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.</p> <p>Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления его в МБУК «МСК» (Учредителю). Обращения, поступившие в МБУК «МСК» (Учредителю) в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости рассмотрение обращения может сопровождаться выездом на место. Рассмотрение обращения, подготовку проекта ответа и направление ответа осуществляют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- должностные лица Учреждения, назначенные руководителем Учреждения;</li> <li>- должностные лица Учредителя, назначенные руководителем Учредителя.</li> </ul> <p>Срок рассмотрения письменного обращения - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В случае, если в письменном или устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУК «МСК» или Учредителя, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель МБУК «МСК» (Учредителя) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МБУК «МСК» (Учредителю). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.</p>
7.3.16.	Порядок контроля за предоставлением услуги	<p>Контроль за оказанием услуг, в том числе за соблюдением настоящего Стандарта осуществляется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- генеральным директором МБУК «МСК» путем проведения внутреннего контроля;</li> <li>- руководителем Учредителя путем проведения внешнего контроля.</li> </ul> <p>Внешний контроль организуется руководителем Учредителя в следующих формах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) рассмотрение отчетов МБУК «МСК» о выполнении муниципального задания;</li> <li>б) проведение плановых и внеплановых проверок оказания услуг МБУК «МСК», в том числе соблюдения настоящего Стандарта (далее - проверки);</li> <li>в) проведение финансового контроля.</li> </ul>



	<p>Камеральные проверки осуществляются без выезда в МБУК «МСК» (на основе представленных или (и) имеющихся у Учредителя документов) или с выездом (по месту фактического оказания услуг).</p> <p>О проведении проверки издается приказ руководителя Учредителя.</p> <p>Плановые проверки (комплексные, тематические) проводятся в соответствии с ежегодным планом проведения проверок, утвержденным приказом руководителя Учредителя.</p> <p>Внеплановые проверки проводятся по обращениям физических и юридических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления, вне утвержденного ежегодного плана проведения проверок, на основании приказа руководителя Учредителя о проведении внеплановой проверки.</p>
--	---