Приложение

К приказу №\_\_\_

от«\_\_\_»\_\_\_2017г.

### Регламент

### предоставления  муниципальной услуги,работы

### «Развитие творческих коллективов, сохранение и развитие народной традиционной культуры, художест­венного творчества» муниципальным бюджетным

### учреждением Дворец культуры «Исток».

### ****I.  Общие положения****

* 1. Регламент предоставления  услуги,  работы  «Развитие творческих коллективов, сохранение и развитие народной традиционной культуры, художест­венного творчества» (далее – регламент, муниципальная услуга) муниципальным бюджетным учреждением Дворец культуры «Исток» (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, работы.

**Клубное формирование** - добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, к овладению полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

Местонахождение, телефон, график работы и адрес электронной почты учреждения указаны в приложении.

* 1. Получателями  муниципальной услуги, работы  являются все граждане (физические лица), проживающие на территории  Российской Федерации, независимо  от возраста, пола, национальности, образования, социального происхождения, политических убеждений, отношения к религии, а так же учреждения, организации и другие юридические лица (далее – Получатели услуги).
	2. Местом исполнения муниципальной услуги является здание и помещения  муниципального бюджетного учреждения культуры Дворец культуры «Исток», подведомственного Управлению культуры Администрации городского округа Серпухов Московской области.
	3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги, работы:

1) информация о предоставлении муниципальной услуги, работы способы ее получения размещаются непосредственно на информационных стендах учреждения, на официальном сайте  учреждения  [www.dkistok.ru](http://www.dkistok.ru) 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, работы;

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, работы

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, работы либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования.

При информировании о процедуре исполнения муниципальной услуги, работы 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, работы 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 услуги 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, работы 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, работы 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. Результатом предоставления муниципальной услуги, работы является:

1) организация и успешное проведение различных по форме и тематике культурно – досуговых, познавательных мероприятий - праздников, представлений, смотров, фестивалей, конкурсов, концертов, выставок, вечеров, спектаклей, дискотек, игровых, познавательных и развлекательных программ,  с участием   творческих коллективов, артистов, клубных формирований, любительских объединений, зрительской аудитории.

2) проведение регулярных занятий в кружках, творческих коллективах, студиях любительского и местного традиционного народного художественного творчества, любительских  объединениях  и клубах  по интересам.

* 1. Сроки предоставления муниципальной услуги, работы:

-  муниципальная услуга, работы предоставляется в соответствии с муниципальным заданием, перспективным планом работы учреждения, месячными планами работы  учреждения, календарными планами, расписанием занятий работы клубных, любительских  формирований и объединений, творческих коллективов.

**2. Порядок получения доступа к муниципальной услуге, работе.**

2.1. Предоставление муниципальной услуги, работы осуществляется бесплатно и на

платной основе.  Муниципальная услуга, работа  на платной основе предоставляется за счёт средств потребителей, в соответствии с Уставом учреждения.

2.2. При посещении платных культурно - досуговых мероприятий,

театрализованных представлений и спектаклей необходимо приобретение билетов в кассах учреждения. При посещении занятий клубных формирований и формирований   самодеятельного  народного творчества на платной основе между Получателем услуги и  учреждением заключается договор возмездного оказания услуги.

2.3. В состав информации о муниципальной  услуге, работе   включены:

- наименование и местонахождение учреждения;

- условия оказания муниципальной услуги, работы, их  стоимость;

- правила поведения во время получения муниципальной услуги, работы и во внештатных ситуациях;

- режим работы учреждения

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

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

 2.6. Муниципальная услуга, работа считается предоставленной если:

- заявителю предоставлена запрашиваемая услуга или дан мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, работы;

-  заявитель зачислен в клубное формирование или самодеятельный коллектив.

 2.7. Зачисление в клубное формирование или самодеятельный коллектив учреждения  производится сентябре  месяце, в течение календарного года - при наличии свободных мест в клубных формированиях на основании письменного обращения получателя услуги (законного представителя) или лица, уполномоченного им на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, непосредственно в  учреждение. Бланк заявления можно получить у руководителя клубного формирования или

на сайте учреждения в разделе «Клубные формирования».

 2.8. При приёме заявления предъявляется документ, удостоверяющий личность заявителя (паспорт или документ его заменяющий), свидетельство о рождении ребёнка, если получатель муниципальной услуги, работы  гражданин, не достигший 14 лет.

 2.9. 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).

 2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги, работы. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги, работы является: - ненадлежащее оформление заявителем заявления на предоставление муниципальной услуги (не указаны фамилия, имя гражданина, адрес проживания);

 - превышение предельной численности наполняемости клубного формирования, установленной санитарно-гигиеническими нормами и правилами пожарной безопасности;

 -   превышение предельной численности посадочных мест в зрительном зале;

 -  медицинские противопоказания;

 - грубейшее однократное  нарушение  норм  поведения,  утвержденных локальными  актами учреждения;

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

 -  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.

#### 3. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги, работы.

 3.1. Содержание предоставляемой муниципальной услуги, работы.

 3.1.1. Организация досуга и отдыха,  проведение различных по форме и тематике культурно – досуговых, познавательных мероприятий - праздников, представлений, смотров, фестивалей, конкурсов, концертов, вечеров, спектаклей, дискотек, игровых, познавательных и развлекательных программ,  с участием   творческих коллективов, артистов,  клубных формирований, любительских объединений, зрительской аудитории.

 3.1.2. Организация и проведение выставочных мероприятий.

 3.1.3. Организация работы клубных формирований:

 - проведение регулярных занятий в кружках, творческих коллективах, студиях любительского и местного традиционного народного художественного творчества, любительских объединениях и клубах по интересам;

 - организация участия творческих коллективов в международных, российских, региональных, окружных и городских смотрах, конкурсах, фестивалях.

 3.1.4. Обеспечение безопасности Получателей услуги во время оказания услуги.

 3.2. Требования к учреждению.

 3.2.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном здании,  доступном  для Получателей услуги, и обеспечено материально-технической базой, всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью.

 3.2.2. Учреждение должно соответствовать требованиям противопожарной безопасности и безопасности труда.

 3.2.3. Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой,

 обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

 3.3. В помещениях учреждения должны поддерживаться порядок и чистота в соответствии с существующими санитарными нормами.

 3.4. Режим работы учреждения: ежедневно с 9.00 до 22.00. Работа учреждения в субботу и воскресенье осуществляется в соответствии с расписанием занятий клубных формирований учреждения, планом мероприятий учреждения.

 3.5. Муниципальная услуга, работы  оказывается дифференцированно, с учётом возрастных, социальных и других потребностей  Получателей услуги.

 3.6. Качественное оказание муниципальной услуги должно также обеспечивать и включать: - разработку и издание методических, аналитических и информационных материалов по различным аспектам традиционной народной культуры, культурно-досуговой практике, исполнительскому мастерству;

 - организацию и проведение мастер-классов по развитию художественного, декоративно- прикладного, изобразительного, в том числе местного традиционного народного художественного творчества; - проведение народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями и др.

 3.7. Требования к организации работы клубных формирований.

 3.7.1. Создание необходимых условий для выявления, становления и развития талантов, выявление творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях.

 3.7.2. Участие творческих коллективов в конкурсах и фестивалях различного уровня.

 3.7.3. Развитие интереса, творческих способностей участников коллективов должно

обеспечиваться за счет обновления программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

 3.7.4. Гастрольная деятельность  творческих коллективов и артистов должна обеспечивать посещение концертов и мероприятий  всеми желающими и способствовать повышению культурного уровня населения, пропаганде достижений культуры и искусства.

 3.7.5. Для занятий в  клубных формированиях осуществляется: составление расписания  и программы занятий; подготовка руководителя к занятиям: подбор материала, репертуара, распределение партий или ролей и. т.д., в зависимости от жанра  и вида клубного формирования.

 3.7.6. Проведение занятия в клубном формировании осуществляется в соответствии с планом работы, расписанием и программой занятий в течение календарного года, не менее 3-х учебных часов в неделю (учебный час – 45 мин.). Численность и наполняемость клубного формирования регулируется  Методическими  рекомендациями по организации работы органов местного самоуправления в решении вопросов создания условий для развития местного традиционного народного художественного творчества **(**Приложение N 2 к приказу Минкультуры РФ от 25 мая 2006 г. N 229).

 3.7.7. Занятия проводятся по утвержденному расписанию, в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.п.). Руководитель клубного формирования ведёт в коллективе регулярную творческую и  воспитательную работу, организует мероприятия по созданию  творческой атмосферы, накапливает методический материал и материал, отражающий историю развития коллектива и творческую работу.

 3.7.8. Руководителем клубного формирования ведётся учёт посещаемости в журнале учёта работы клубного формирования (в течение года).

 3.7.9. Прием детей - инвалидов, не имеющих медицинских противопоказаний и имеющих возможность  выполнения программы занятий, производится  на общих основаниях.

 3.7.10. Отчёт о результатах деятельности  клубных формирований  проводится в форме концертов, выставок, конкурсов, соревнований, показательных занятий и открытых уроков, творческих лабораторий,  мастер-классов и т.п., а так же на общих собраниях участников коллектива в соответствии с  Методическими  рекомендациями по организации работы органов местного самоуправления в решении вопросов создания условий для развития местного традиционного народного художественного творчества  **(**Приложение N 2 к приказу Минкультуры РФ от 25 мая 2006 г. N 229).

 3.7.11. Должностным лицом, ответственным за исполнения пунктов 4.7.1.- 4.7.9. настоящего регламента  является руководитель клубного формирования, который имеет право определять ход исполнения данной процедуры, вносить предложения развитию клубного формирования. Ответственные исполнители,  несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения функций по предоставлению муниципальной услуги, работы в соответствии с их должностными инструкциями.

 3.8. Учреждение не вправе ограничивать доступ жителей и гостей города Серпухов

 любого возраста, пола, вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений к занятиям в клубных формированиях (при наличии мест) и посещению различных мероприятий (при наличии входного билета).

 3.9. Основанием для начала административной процедуры по приобретению физическим лицом билета, дающего право на посещение платных  мероприятий, является личное обращение Получателя услуги в учреждение. Приобретение билета осуществляется непосредственно в самом учреждении в соответствии с тарифами на платные услуги, оказываемые учреждением, утвержденными приказом директора учреждения.  Результатом административной процедуры является приобретение билета, дающего право на посещение мероприятия. Процедура приобретения билета, а так же его возврата, регулируется приказом директора  «Правила продажи и возврата билетов муниципального бюджетного учреждения культуры Дворец культуры «Исток».

 3.10. Основанием для начала административной процедуры по организации предоставления муниципальной услуги, работы на платной основе является предоставление Получателем услуги  ответственному сотруднику учреждения билета, дающего право на посещение мероприятия. Результатом административной процедуры является обеспечение Получателю свободного доступа на мероприятие, проводимое  в учреждении на платной основе.

 3.11. Работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными,

 терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах в пределах своей компетентности.

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

 3.13. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. У работников каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

**4.  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   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 услуги 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 Администрации городского округа Серпухов.

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

**5.** **Ответственность за нарушение требований регламента**

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

 5.2. Директор учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и

 административную) за качество оказания муниципальных услуг, работ.

 5.3. Директор  учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение  регламента  до всех сотрудников учреждения;

- определить полномочия, ответственность и взаимодействие сотрудников учреждения,

осуществляющих оказание муниципальных услуг и контроль за качеством их оказания;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальных услуг, работ  в соответствии с требованиями  регламента;

- организовать внутренний контроль за соблюдением  регламента;

 - систематизировать работу по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг.

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

### Приложение 1  к регламенту

|  |  |
| --- | --- |
| Полное и сокращенное наименование | Муниципальное бюджетное учреждение культурыДворец культуры «Исток» (МБУК  ДК «Исток») |
| Почтовый адрес учреждения | Московская область, г.Серпухов,Ул. Красный текстильщик, д.6-а,Индекс: 142201 |
| Управление культуры администрации городского округа Серпухов | Начальник управления культуры- Котова Елена ВладимировнаТел. |
| Режим работы учреждения | Ежедневно с 9.00 до 22.00,Работа учреждения в субботу и воскресеньеосуществляется в соответствии с расписаниемзанятий клубных формирований учреждения,планом мероприятий учреждения. |
| Контактный телефон | * 8(4967) 72-14-62
 |
| Сайт МБУК Дворец культуры «Исток» | www.dkistok.ru |
| Группа в Контакте | http://vk.com/dkistokserp |
| Электронная  почта |  dkistok@mail.ru |