



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 28 » авг 2026 г.

№ 349

Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск»

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Федеральным законом от 20.03.2025 г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Администрация МО «город Северобайкальск» **п о с т а н о в л я е т**:

1. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 26.08.2021 г. № 909 «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг и работ учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск» (Приложение 1-11).

2. Утвердить:

2.1. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (Приложение 1).

2.2. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (Приложение 2).

2.3. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (Приложение 3).

2.4. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (Приложение 4).

2.5. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в стационарных условиях (Приложение 5).

2.6. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» вне стационара (Приложение 6).

2.7. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» в стационарных условиях (Приложение 7).

2.8. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» вне стационара (Приложение 8).

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит опубликованию в официальном печатном издании «Газета «Северный Байкал» и на официальном сайте органов местного самоуправления Республики Бурятия.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «город Северобайкальск» по социальным вопросам А.М. Купцова.

Глава



О.А. Котов

УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «28» мая 2026 г.
№ 379
(приложение 1)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
оказания (предоставления) муниципальной услуги
«Показ кинофильмов»**

1. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

1.1. Настоящий административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги по показу кинофильмов (далее - муниципальная услуга).

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при проведении показа кинофильмов.

2. Круг заявителей

1.2. Потребителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются граждане, не зависимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1 Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, ул. Космонавтов, д. 13.

Муниципальная услуга предоставляется по адресу: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 7. (кинотеатр «Гранд Синема»).

1.3.2. График работы:

- Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение»: вторник, среда, четверг, пятница, суббота - время работы с 9:00 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00, воскресенье - выходной день.

- кинотеатра «Гранд Синема»: четверг, пятница, суббота, воскресенье - время работы с 10:00 до 23:00, понедельник, вторник, среда - выходной день. Возможны изменения графика работы учреждения в каникулярные и праздничные дни.

1.3.3. Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-06-60.

Адрес электронной почты для информирования по вопросу оказания муниципальной услуги: mayckdo@govrb.ru.

1.3.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте кинотеатра «Гранд Синема» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://grandcinemasbk.ru/>.

1.3.5. Информация о руководителе учреждения, оказывающего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение» - <https://www.dkbaikal.ru/>.

1.3.6 На официальном сайте размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах оказания муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги.

1.3.7. Пользователи вправе получить консультацию о порядке оказания муниципальной услуги путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

II. Стандарт оказания муниципальной услуги

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги

2.1. Показ кинофильмов.

2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется учреждением: Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение» (далее- МАУК «КДО»). подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги, является просмотр кинофильма Пользователем.

4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги по показу кинофильмов устанавливаются еженедельным репертуарным планом работы кинотеатра.

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 22.08.1996 г. № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.92 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-1 «О культуре»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав муниципального автономного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение»;
- Положение от 27.11.2025 № 1018 «О порядке льготного посещения при организации платных мероприятий в муниципальных учреждениях культуры муниципального образования «город Северобайкальск», утвержденное Постановлением АМО «город Северобайкальск»;
- Приказ МАУК «КДО» от 18.12.2023 № 31 «Об утверждении Положения о платных услугах МАУК «КДО»;
- Административный регламент;
- иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания услуг по организации культурно-досуговых мероприятий;
- иные документы, регламентирующие работу учреждения.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги

2.6.1. Перечень необходимых для оказания муниципальной услуги документов:

- паспорт или иной документ подтверждающий возраст гражданина (для фильмов с определенной возрастной категорией)
- лицо, обладающее правом на льготное посещение, представляет документ, подтверждающий его статус.

2.6.2. Пользователь, имеющий право на получение 100% льготы от стоимости предоставляемых услуг, предоставляет следующие документы:

№	Льготная категория	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1	Герои СССР, Герои РФ, Полные кавалеры Ордена Славы	Удостоверение к государственной награде
2	Ветераны Великой Отечественной войны, Ветераны боевых действий	Удостоверение участника Великой Отечественной войны, удостоверение о праве на льготы
3	Инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий	Удостоверение инвалида Великой Отечественной войны
4	Ветераны труда и труженики тыла	Удостоверение о праве на льготы
5	Инвалиды I или II группы	Удостоверение инвалида
6	Участники СВО	Документ, удостоверяющий личность гражданина РФ; справка об участии в СВО; удостоверение участника СВО
7	Члены семьи	Справка, подтверждающая, что гражданин

	участников СВО и ветеранов боевых действий из числа участников СВО	действительно является членом семьи военнослужащего (гражданина), проходящего (проходившего) военную службу (службу), работающего (работавшего) в Вооруженных Силах Российской Федерации (Министерстве обороны Российской Федерации). Свидетельство о заключении брака; Свидетельство о рождении, документ, подтверждающий усыновление, опеку (свидетельство об усыновлении, акт органа опеки об опекунстве).
8	Семьи СОП	Постановление комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав
9	Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей	Документ, подтверждающий статус ребенка-сироты и ребенка, оставшегося без попечения родителей

Льготные посещения действуют:

- на премьерные фильмы со 2 недели показа согласно условиям договора с фирмой - производителем.

2.6.3. Непредставление Пользователем документов, указанных в данном пункте, не является основанием для отказа в оказании муниципальной услуги, но лишает Пользователя права на получение муниципальной услуги по льготной цене.

2.6.4. Сотрудники МАУК «КДО» не вправе требовать от Пользователя предоставления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основаниями для отказа в получении муниципальной услуги являются:

- нахождение потребителя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие билета на предоставление муниципальной услуги;
- возрастные ограничения на просмотр фильма;
- обращение потребителя муниципальной услуги за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в билете (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения предоставления услуг в силу форс-мажорных обстоятельств);
- нарушение Потребителем Устава и Правил внутреннего распорядка учреждения; Пользователь, нарушивший Правила внутреннего распорядка учреждения и причинивший учреждению или имуществу учреждения ущерб, компенсирует его в 100% размере, а также несёт иную ответственность, в случаях предусмотренным действующим законодательством;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

2.7.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

2.7.3. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не установлены.

8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.8.1. Учреждение имеет право осуществлять платные услуги в случаях, предусмотренных следующими нормативными правовыми актами РФ, Республики Бурятия и администрации муниципального образования «город Северобайкальск»:

- Федеральный закон от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов Российской Федерации»;

- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-I «О культуре»;

- Устав МО «город Северобайкальск»;

- Устав МАУК «Культурно-досуговое объединение»;

- Положение о порядке льготного посещения при организации платных мероприятий в муниципальных учреждениях культуры муниципального образования «город Северобайкальск».

- Приказ МАУК «КДО» от 18.12.2023 № 31 «Об утверждении Положения о платных услугах МАУК «КДО».

2.8.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе. Стоимость услуги на одного потребителя определяется в соответствии Приказ МАУК «КДО» «Об утверждении Положения о платных услугах МАУК «КДО».

2.8.3. Для получения доступа к муниципальной услуге необходимо приобрести билет на конкретный сеанс в кассе кинотеатра или на официальном сайте кинотеатра. Единица измерения муниципальной услуги – 1 посещение.

2.8.4. Оплату за платные услуги Потребитель производит в безналичной форме путем перечисления на расчетный счет Учреждения и в наличной форме на месте с обязательной выдачей ему билета строгой отчетности.

Услуга оказывается Потребителю на добровольной основе.

За ведение учета денежных средств, полученных от оказания платных услуг, несет ответственность работник МАУК «КДО», назначенный приказом руководителя.

Услуга предоставляется в дни и часы работы МАУК «КДО».

2.8.5. Учреждение предоставляет бесплатное посещение категориям, имеющим право на получение 100% льготы от стоимости предоставляемых услуг.

Услуга оказывается бесплатно следующим категориям граждан:

- Герои СССР, Герои РФ, Полные кавалеры Ордена Славы

- Ветераны Великой Отечественной войны

- Ветераны боевых действий

- Инвалиды Великой Отечественной войны

- Инвалиды боевых действий

- Ветераны труда и труженики тыла

- Инвалиды I или II группы

- Участники СВО

- Члены семьи участников СВО и ветеранов боевых действий из числа участников СВО

- Семьи СОП

- Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей

**9. Срок и порядок регистрации запроса заявителя
о предоставлении муниципальной услуги,
в том числе в электронной форме**

2.9 Заявитель может подать заявку на оказание муниципальной услуги (приобрести билет на киносеанс) лично по месту обслуживания или в электронной форме - через официальный сайт кинотеатра. Запрос регистрируется в течение 5 минут. Максимальный срок ожидания в очереди при приобретении билета на кассе составляет 15 минут.

**10. Требования к помещениям, в которых предоставляется
муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению
визуальной, текстовой и мультимедийной информации
о порядке предоставления такой услуги**

2.10.1 Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Центральный вход в кинотеатр должен быть оборудован вывеской, с указанием названия, режимом работы.

Муниципальная услуга оказывается в специально предназначенных зданиях и помещениях МО «город Северобайкальск» в пределах территориальной доступности для населения.

Площадь должна обеспечивать размещение работников и получателей услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

Для оказания муниципальной услуги должны быть предусмотрены следующие помещения:

- помещение кинозала;
- фойе;
- гардероб;
- санитарная комната;
- касса.

2.10.2. Требования к учреждению, на базе которого осуществляется предоставление муниципальной услуги.

Здание, обеспечивающее выполнение муниципальной услуги, должно быть оборудовано входом для свободного доступа Пользователей в помещение, а также пандусом (подъёмником), расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных граждан, включая использующих кресла-коляски.

- Помещения должны соответствовать правилам техники безопасности и правилам пожарной безопасности, санитарным нормам и правилам, безопасности труда, быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запылённость, загрязнённость, шум, вибрация и т.п.).

- Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающем надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

2.10.3. Требования к техническому обеспечению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в культурно-досуговых учреждениях определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с культурно-досуговым учреждением.

- В зимнее время за один час до начала осуществления кинопоказа подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

- Фойе здания должно быть оборудовано местами для ожидания.

- Персонал обязан отвечать на все вопросы посетителей по существу, либо указать сотрудников, которые могли бы ответить на его вопросы.

- Необходимо наличие медицинской аптечки для оказания доврачебной помощи посетителям кинотеатра.

- При проведении кинопоказа сотрудники должны следить за соблюдением общественного порядка.

- В помещениях, осуществляющих оказание муниципальной услуги, на путях эвакуации не должны устанавливаться турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

- Режим работы определяется документами учреждения (приказами о режиме работы, правилами внутреннего трудового распорядка, коллективным договором, репертуарным планом). Допускается работа в праздничные и выходные дни.

2.10.4. В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Регламент.

11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.11. Показателями качества и доступности оказания муниципальной услуги являются:

- обеспечение своевременного и необходимого объема, с учётом потребности жителей города, иных лиц, находящихся на территории города, в услуге;

- обеспечение эстетичности, комфортности, безопасности;

- обеспечение удовлетворённости потребителя предоставлением услуги;

- обеспечение разнообразия культурно-досуговой деятельности населения города;

- сохранение и развитие народных художественных традиций;

- создание равных условий для культурного развития населения.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и их продолжительность, указаны в разделе 3.2.1-3.2.7.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием обращений Пользователя;

- выдача билета;

- приём обращения Пользователя на приобретение подарочного сертификата на посещение киносеанса;
- изготовление подарочного сертификата на посещение киносеанса;
- выдача подарочного сертификата на посещение киносеанса Пользователю;
- пропуск Пользователя в кинозал;
- информирование по запросам Пользователей.

2. Последовательность выполнения административных процедур

3.2.1. Прием обращений Пользователя.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение Пользователя в кассу учреждения или на официальный сайт кинотеатра.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- устанавливает наличие полномочий МАУК «КДО» по предоставлению запрошенной услуги
Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги
Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- проверяет наличие оснований для предоставления льготы у Пользователя. Максимальный срок исполнения - 2 минуты.

Результатом административной процедуры является приём обращения Пользователя либо отказ в приёме Пользователя.

3.2.2. Выдача билета.

Основанием для начала административной процедуры является приём обращения Пользователя.

- проверяет наличие оснований и подтверждающих документов для предоставления льготы Пользователю. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- после принятия решения о возможности предоставления муниципальной услуги принимает оплату за оказание муниципальной услуги (за исключением категории Пользователей, имеющих право на предоставление льготы в размере 100% и Пользователей, предъявивших сертификат на посещение киносеанса). Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- выдаёт Пользователю документ, подтверждающий право на получение услуги (кинобилет). Максимальный срок исполнения - 2 минуты;

Результатом административной процедуры является выдача билета Пользователю.

3.2.3. Приём обращения Пользователя на приобретение подарочного сертификата на посещение киносеанса.

Основанием для административного действия является личное обращение Пользователя в кассу кинотеатра или обращение Пользователя по телефону.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- устанавливает наличие полномочий МАУК «КДО» по предоставлению запрошенной услуги. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- фиксирует заявку на приобретение сертификата с указанием количества, номинала сертификата, номер телефона и ФИО Пользователя, обратившегося за услугой. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- передает заявку на изготовление сертификата специалисту МАУК «КДО» (методист). Максимальный срок исполнения - 2 часа.

Результатом административной процедуры является прием заявки Пользователя на приобретение сертификата на посещение киносеанса.

3.2.4. Изготовление подарочного сертификата на посещение киносеанса.

Основанием для административного действия является прием заявки Пользователя на приобретение сертификата на посещение киносеанса.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (методист):

- принимает заявку от специалиста учреждения (кассира) на приобретение сертификата с указанием количества, номинала сертификата. Максимальный срок исполнения - 5 минут;
- изготавливает сертификат. Срок изготовления сертификата в течение суток после подачи запроса;
- информирует специалиста учреждения (кассира) о готовности сертификата. Максимальный срок исполнения - 5 минут;
- передает сертификаты кассиру. Максимальный срок исполнения - 5 минут.

Результатом административной процедуры является передача сертификата на посещение киносеанса специалисту учреждения (кассиру).

3.2.5. Выдача подарочного сертификата на посещение киносеанса.

Основанием для административного действия является передача сертификата на посещение киносеанса специалисту учреждения (кассиру).

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- получает готовые сертификаты у специалиста МАУК «КДО» (методист). Максимальный срок исполнения - в течение суток после подачи запроса;
- информирует Пользователя о готовности сертификата. Максимальный срок исполнения - 5 минут;
- принимает оплату за оказание муниципальной услуги. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- выдаёт Пользователю документ, подтверждающий право на получение услуги (сертификат). Максимальный срок исполнения - 2 минуты;

Результатом административной процедуры является выдача сертификата на посещение киносеанса Пользователю.

3.2.6. Демонстрация кинофильма Пользователю.

Основанием для административного действия является предоставление Пользователем документа, необходимого для оказания муниципальной услуги (кинобилета).

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (контролер):

- проверяет наличие билета. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- осуществляет пропуск Пользователя в зал кинотеатра. Максимальный срок исполнения - 2 минуты.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- осуществляет демонстрацию кинофильма.

Результатом административной процедуры является просмотр кинофильма Пользователем.

3.2.7. Информирование по запросам Пользователей.

Основанием для начала административного действия является личное обращение Пользователя в кинотеатр, МАУК «КДО» или МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги, осуществляет приём и регистрацию письменного запроса Пользователя. Максимальный срок исполнения - 10 минут.

Срок ответа на обращение не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного запроса. Устный запрос: срок ответа не превышает 10 минут.

Результатом административной процедуры является Выдача Пользователю информации в соответствии с его запросом.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации текущего контроля. Текущий контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.2. Внутренний контроль проводится директором МАУК «КДО».

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

4.1.3. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;
- 2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

4.1.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору МАУК «КДО» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

4.2.2. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

4.2.3. Плановые проверки осуществляются на основании отчета учреждения о выполнении Муниципального задания на текущий год.

При проверке полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролю подлежат:

- соответствие качества предоставления муниципальной услуги параметрам муниципального задания;
- соблюдение положений настоящего Административного регламента;
- проверка состояния учреждения;
- проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги.

4.2.4. В случае поступления жалобы, МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» проводится внеплановая проверка на обоснованность жалобы, осуществляется работа по устранению самого нарушения и причин нарушения.

4.2.5. Жалобы на нарушение настоящего Регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставляющее услуги, так и в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены директором МАУК «КДО» с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Работа учреждения по оказанию муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуг.

4.3.2. Директор МАУК «КДО» несёт полную ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента.

Директор МАУК «КДО» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Административного регламента;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Регламента.

4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

- направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;
- вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.4.2. Должностные лица МАУК «КДО» принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

4.5.1 Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обжалование действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

4.5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы могут являться: действия и (или) бездействия специалистов учреждения, а также нарушение требований Регламента.

4.5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Пользователь может пожаловаться на нарушение требований Регламента следующими способами:

- предъявить жалобу работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- предъявить жалобу директору учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- предъявить жалобу в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

4.5.4. Порядок подачи жалобы.

Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

4.5.5. Сроки и порядок рассмотрения жалобы.

Обращение получателя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления получателем факта нарушения требований Регламента.

Жалоба подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается директором учреждения с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 рабочих дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения учреждением жалобы, направляется заявителю в письменном виде не позднее дня, следующего за днем принятия решения. По желанию заявителя ответ может быть предоставлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

4.5.6. Результат рассмотрения жалобы.

Руководитель учреждения при приеме жалобы получателя может совершить одно из следующих действий:

1) Принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований получателя;

2) Аргументировано отказать получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Регламента, руководитель учреждения приносит извинения получателю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента и принимает меры по устранению нарушения;

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

4.5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

4.5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте учреждения, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

Приложение № 1
к Административному регламенту оказания
(предоставления) муниципальной услуги
«Показ кинофильмов»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
оказания (предоставления) муниципальной услуги
«Организация деятельности клубных
формирований и формирований самодеятельного народного творчества»**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

1.1. Настоящий административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (далее муниципальная услуга).

2. Круг заявителей

1.2. Потребителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, ул. Космонавтов, д. 13.

1.3.2. Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-06-60.

1.3.3. Адрес электронной почты для информирования по вопросу оказания муниципальной услуги: mayckdo@govrb.ru.

1.3.4. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота - время работы с 9:00 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00, воскресенье - выходной день.

1.3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте ДК «Байкал» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <https://www.dkbaikal.ru/>.

1.3.6. Информация о руководителе учреждения, выполняющего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение» - <https://www.dkbaikal.ru/>.

1.3.7. На официальном сайте размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах выполнения муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;

- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих выполнение муниципальной услуги.

1.3.8. Пользователи вправе получить консультацию о порядке выполнения муниципальной услуги путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме (по электронной почте или через официальный сайт);
- по телефону.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги

2.1. Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется учреждением: Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение» (далее- МАУК «КДО»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом выполнения муниципальной услуги является предоставление заявителю возможности посещать занятия одного или нескольких (по выбору) клубных формирований, функционирующих на базе МАУК «КДО» (кружков, коллективов любительского декоративно-прикладного творчества, хореографических и театральных коллективов, а также других клубных формирований творческого, просветительского и иного направления), в соответствии с установленным расписанием.

4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Срок выполнения услуги определяется в зависимости от расписания занятий клубного формирования и планов работы учреждения в течение творческого сезона с 01 сентября по 31 мая.

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;
- Федеральный закон от 06.01.1999 г. № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия «О культуре» от 01.02.1996 г. №246-I;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав муниципального автономного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение»;
- Положение от 27.11.2025 № 1018 «О порядке льготного посещения при организации платных мероприятий в муниципальных учреждениях культуры муниципального образования «город Северобайкальск», утвержденное Постановлением АМО «город Северобайкальск»;
- Приказ МАУК «КДО» «Об утверждении Положения о платных услугах МАУК «КДО»;
- Административный регламент;
- иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания услуг по организации культурно-досуговых мероприятий;
- иные документы, регламентирующие работу учреждения.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги

2.6. Перечень необходимых для оказания муниципальной услуги документов:

- документ, удостоверяющий личность Заявителя (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве (при наличии), месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребёнка для лиц, не достигших 14 лет;
- медицинская справка о возможности занятий в хореографических секциях.

Сотрудники учреждения не вправе требовать от Пользователя предоставления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основаниями для отказа в оказании муниципальной услуги являются:

- нахождение Потребителя в социально-неадекватном состоянии (проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие данного клубного формирования в перечне клубных формирований, предоставляемых учреждением;
- в случае обращения в дни и часы, не соответствующее расписанию работы клубного формирования или когда учреждение закрыто для посещения;
- медицинское заключение о непригодности Потребителя к занятиям по выбранному виду творчества;
- нарушение Потребителем муниципальной услуги Устава и Правил внутреннего распорядка учреждения; Пользователь, нарушивший Правила внутреннего распорядка учреждения и причинивший учреждению или имуществу учреждения ущерб, компенсирует его в 100% размере,

а также несёт иную ответственность, в случаях предусмотренным действующим законодательством;

- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по другим основаниям не допускаются.

2.7.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не установлены.

8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

9. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.9.1. Регистрация запроса об оказании муниципальной услуги осуществляется через:

- личное обращение заявителя в часы работы МАУК «КДО»;
- направление запроса на почтовый адрес МАУК «КДО»;
- обращение по телефону и по электронной почте.

2.9.2. Письменные обращения Пользователей о порядке оказания муниципальной услуги, включая обращения, поступившие в электронной форме, рассматриваются с учётом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающей 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения. При личном обращении Пользователя рассматриваются на месте. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении составляет 15 минут.

10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги

2.10.1. Требования к местам выполнения муниципальной услуги.

Центральный вход в учреждение должен быть оборудован вывеской, с указанием названия, режимом работы.

Муниципальная услуга оказывается в пределах территориальной доступности для населения.

Площадь должна обеспечивать размещение работников и потребителей услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

Для выполнения муниципальной услуги должны быть предусмотрены следующие помещения:

- помещение, для проведения мероприятий по основной деятельности;
- фойе;
- репетиционные помещения;
- помещения для кружковой работы;
- вспомогательные (служебные) помещения;
- технические помещения.

2.10.2. Требования к учреждению, на базе которого осуществляется выполнение муниципальной услуги.

- Здание, обеспечивающее выполнение муниципальной услуги, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, а также пандусом, расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных граждан, включая использующих кресла-коляски.

- Помещения должны соответствовать правилам техники безопасности и правилам пожарной безопасности, санитарным нормам и правилам, безопасности труда, быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество выполняемой муниципальной услуги (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запылённость, загрязнённость, шум, вибрация и т.п.).

- Помещение для выполнения муниципальной услуги должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающем надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

2.10.3. Требования к техническому оснащению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в культурно-досуговых учреждениях определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с культурно-досуговым учреждением.

- В зимнее время за один час до начала осуществления кинопоказа подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

- Фойе здания должно быть оборудовано местами для ожидания.

- Персонал обязан отвечать на все вопросы посетителей по существу, либо указать сотрудников, которые могли бы ответить на его вопросы.

- Необходимо наличие медицинской аптечки для оказания доврачебной помощи.

- В помещениях, осуществляющих выполнение муниципальной услуги, на путях эвакуации не должны устанавливаться турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

- Режим работы определяется документами учреждения (приказами о режиме работы, правилами внутреннего трудового распорядка, коллективным договором, репертуарным планом). Допускается работа в праздничные и выходные дни.

2.10.4. В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Регламент.

11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.11. Показателями качества и доступности оказания муниципальной услуги являются:

- обеспечение своевременного и необходимого объема с учётом потребности жителей города, иных лиц, находящихся на территории города, в услуге;
- обеспечение эстетичности, комфортности, безопасности;
- обеспечение удовлетворённости потребителя предоставлением услуги;

- способствование приобретению потребителем навыков по выбранному направлению клубного формирования.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и их продолжительность, указаны в разделе 3.2.1-3.2.4.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём обращения Пользователя;
- зачисление Пользователя в клубное формирование;
- прохождение занятий в клубных формированиях Пользователем;
- проведение отчетного концерта с участием коллективов.

2. Последовательность выполнения административных процедур

3.2.1. Приём обращения Пользователя.

Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя в МАУК «КДО».

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги:

- устанавливает наличие полномочий МАУК «КДО» по предоставлению запрошенной услуги.

Максимальный срок исполнения - 2 минуты;

- проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения - 2 минуты;

Результатом административной процедуры является прием личного обращения Пользователя, либо отказ в приеме обращения Пользователя.

3.2.2. Зачисление Пользователя в клубное формирование.

Основанием для исполнения административной процедуры является прием личного обращения Пользователя.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги:

- предлагает посетить ознакомительное занятие выбранного клубного формирования.

Максимальный срок исполнения - в течение недели, в соответствии с расписанием занятий;

- зачисляет Пользователя в участники клубного формирования после устного заявления Потребителя. Максимальный срок исполнения 2 минуты;

- производит запись в журнале учета клубных формирований. Максимальный срок исполнения 2 минуты.

Результатом административной процедуры является зачисление Пользователя в клубное формирование.

3.2.3. Прохождение занятий в клубных формированиях Пользователем.

Основанием для исполнения административной процедуры является зачисление Пользователя в клубное формирование.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (руководители формирований):

- проводят занятия в соответствии с расписанием, календарным планом и режимом работы учреждения. Время проведения занятий в клубных формированиях составляет не менее 2-х академических часов в неделю (час занятия составляет 45 минут);

- привлекают для участия в различных мероприятиях коллективы клубных формирований, в течение творческого сезона.

Результатом административной процедуры является прохождение занятий в клубных формированиях Пользователем.

3.2.4. Участие в мероприятиях, проводимых клубным формированием, проведение отчетного концерта с участием коллективов клубных формирований.

Основанием для исполнения административной процедуры является прохождение занятий в клубных формированиях Пользователем.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (руководители формирований):

- подготавливают творческие номера с коллективами;

- участвуют в отчетном концерте и различных мероприятиях с коллективами клубных формирований.

Отчетный концерт проводится не реже одного раза в год.

Результатом административной процедуры является участие в мероприятиях, проводимых клубным формированием, проведение отчетного концерта с участием коллективов клубных формирований.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной услуги, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации текущего контроля.

Текущий контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.2. Внутренний контроль проводится директором МАУК «КДО».

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с

принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

4.1.3. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей услуги за определённый период;
- 2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору МАУК «КДО» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

4.2.2. Плановые проверки исполнения муниципальной услуги проводятся в соответствии с планом работы МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск», ежеквартально, на основании отчета учреждения о выполнении Муниципального задания на текущий год.

При проверке полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролю подлежат:

- соответствие качества предоставления муниципальной услуги параметрам муниципального задания;
- соблюдение положений настоящего Административного регламента;
- проверка состояния учреждения;
- проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов при предоставлении муниципальной услуги.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги руководитель МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение трёх дней формирует комиссию. Проверка предоставления муниципальной услуги проводится в течение трёх дней. По итогам проверки оформляется справка (акт). Результаты проверки в ходе предоставления муниципальной услуги доводятся до МАУК «КДО» г. Северобайкальск в письменной форме в виде справки (акта).

4.2.4. По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав Пользователей (законных представителей) осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Работа учреждения по оказанию муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуги.

4.3.2. Директор МАУК «КДО» несёт полную ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента.

Директор МАУК «КДО» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемой услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Регламента.

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

4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий МАУК «КДО», определённых настоящим Регламентом административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем организации.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги МАУК «КДО» также проводится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в форме проверок.

Лицо, ответственное за информирование МАУК «КДО», и руководитель организации несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

- направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;
- вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.4.3. Должностные лица МАУК «КДО» принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

4.5.1 Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обжалование действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

4.5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы могут являться: действия и (или) бездействия специалистов учреждения, а также нарушение требований Регламента.

4.5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Пользователь может пожаловаться на нарушение требований Регламента следующими способами:

- предъявить жалобу работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- предъявить жалобу директору учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- предъявить жалобу в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

4.5.4. Порядок подачи жалобы.

Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

4.5.5. Сроки и порядок рассмотрения жалобы.

Обращение получателя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления получателем факта нарушения требований Регламента.

Жалоба подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается директором учреждения с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 рабочих дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения учреждением жалобы, направляется заявителю в письменном виде не позднее дня, следующего за днем принятия решения. По желанию заявителя ответ может быть предоставлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

4.5.6. Результат рассмотрения жалобы.

Руководитель учреждения при приёме жалобы получателя может совершить одно из следующих действий:

1) Принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований получателя;

2) Аргументировано отказать получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Регламента, руководитель учреждения приносит извинения получателю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента и принимает меры по устранению нарушения;

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с ранее направленными

обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

4.5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

4.5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

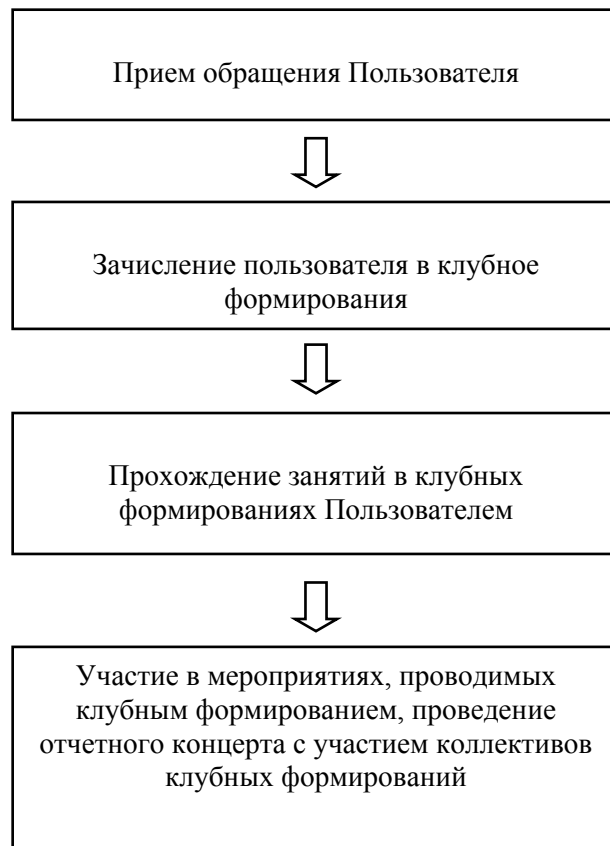
Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте учреждения, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

Приложение № 1
к Административному регламенту
оказания (предоставления) муниципальной услуги
«Организация деятельности
клубных формирований и формирований
самодетельного народного творчества»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при выполнении муниципальной услуги



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
оказания (предоставления) муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее - Регламент) разработан в целях реализации прав граждан на дополнительное образование, повышение качества исполнения и доступности муниципальных услуг и определяет деятельность, стандарты, сроки и последовательность действий (административных процедур) муниципальным образовательным учреждением дополнительного образования, реализующей дополнительное образование детей и взрослых в области искусства.

2. Круг заявителей

1.2. Получателями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются физические лица: дети от 6 до 18 лет, их родители (законные представители) и взрослые (в соответствии с утверждёнными Муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств» г. Северобайкальск (далее – МАУ ДО «ДШИ» г. Северобайкальск), образовательными программами).

Муниципальная услуга предоставляется гражданам независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пер. Пролетарский, д. 2.

1.3.2. Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-22-89.

1.3.3. Адрес электронной почты для информирования по вопросу оказания муниципальной услуги: art-baikal@govrb.ru.

1.3.4. График работы:

- администрация учреждения: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - время работы с 09:00 до 17:20, обед с 13:00 до 14:00, суббота, воскресенье - выходной день.

- проведение учебных занятий в две смены: начало уроков первой смены – с 8:00 часов утра; начало уроков второй смены – 14:00. Окончание уроков – не позднее 20:00.

время работы учреждения: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 08:00 до 21:00, суббота - время работы с 08:00 до 18:00, воскресенье - время работы с 10:00 до 14:00.

1.3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://sbdshi.bur.muzkult.ru/>.

1.3.6. Информация о руководителе учреждения, оказывающего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск - <https://sbdshi.bur.muzkult.ru/>;

1.3.7. Пользователи услуги могут получать информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- путём консультирования при личном обращении, а также с помощью телефонной и (или) информационно-коммуникационной связи (в том числе в сети Интернет);
- на официальном сайте МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск;
- на информационных стендах МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги

2.1. Реализация дополнительных общеразвивающих программ.

2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом оказания муниципальной услуги является предоставление Пользователю возможности прохождения дополнительных общеразвивающих программ обучения в МАУ ДО «ДШИ» г. Северобайкальск и выдача свидетельства об освоении дополнительной общеразвивающей программы в области искусств.

4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в течение учебного года. Учебный год в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск начинается в соответствии с Уставом, учебным планом, годовым календарным учебным графиком учреждения.

2.4.2. Срок предоставления муниципальной услуги определяется сроком освоения образовательных программ, разработанных, утверждённых и реализуемых в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

2.4.3. Сроки обучения по дополнительным общеобразовательным программам для учащихся с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов могут быть увеличены с учётом особенностей их психофизического развития в соответствии с заключением психолого-медико-педагогической комиссии - для учащихся с ограниченными возможностями здоровья, а также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации - для учащихся детей-инвалидов и инвалидов.

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребёнка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 №145-ФЗ;
- Закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;
- Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
- Федеральный закон от 17.06.1996 г. № 74 «О национально-культурной автономии»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральные государственные образовательные стандарты;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 февраля 2022 г. № 225 «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должностей руководителей образовательных организаций»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.08.2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования» (вместе с «Правилами осуществления мониторинга системы образования»);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 (ред. от 28.09.2023) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;
- Приказ Министерства просвещения РФ от 27 июля 2022 г. № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Приказ Министерства просвещения РФ от 24.03.2023 № 196 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

- Приказ Министерства образования Российской Федерации от 03.05.2000 г. № 1276 «О государственной аккредитации образовательных учреждений дополнительного образования детей»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 № 246-1 «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 13.12.2013 № 240-V «Об образовании в Республике Бурятия»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств»;
- Административный регламент;
- Приказ МАУ ДО «ДШИ» «Об установлении предельных цен (тарифов) на оплату физическими и юридическими лицами образовательной услуги по дополнительной общеобразовательной программе «Мировая художественная культура»;
- Иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания услуги;
- Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги

2.6.1. Для оказания муниципальной услуги в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск предоставляется регламентированный перечень документов.

Для детей до 14 лет:

- заявление родителей (законных представителей) на имя директора МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск (приложение № 2);
- согласие на обработку персональных данных (приложение №3,4,5);
- копия свидетельства о рождении ребёнка;
- справка о состоянии здоровья ребёнка с заключением о возможности заниматься в образовательном учреждении при поступлении на хореографическое отделение.

Для детей, достигших 14-летнего возраста:

- заявление родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся либо самих обучающихся с обязательным письменным согласием родителей (законных представителей) на имя директора МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск;
- согласие на обработку персональных данных (приложение № 3,4,5);
- копия паспорта несовершеннолетнего;
- справка о состоянии здоровья ребёнка с заключением о возможности заниматься в образовательном учреждении при поступлении на хореографическое отделение.

Для совершеннолетних обучающихся, достигших 18-летнего возраста (взрослых):

- личное заявление на имя директора МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск;
- согласие на обработку персональных данных;
- копия паспорта.

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые Пользователь вправе предоставить по собственной инициативе:

- академическая справка из образовательного учреждения, в котором раньше обучался ребёнок, о завершении предыдущего года обучения на соответствующем отделении (в случае

желания перевода обучающегося из другого образовательного учреждения на соответствующий курс МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск).

Для установления факта льготной категории необходимы следующие документы:

- удостоверение многодетной семьи;
- справка о среднедушевом доходе семьи;
- справка об участии в СВО; удостоверение участника СВО; удостоверение члена семьи участника СВО
- удостоверение инвалида, свидетельство об усыновлении, акт органа опеки об опекунстве;
- справка, подтверждающая уважительную причину отсутствия учащегося более 15 дней;
- постановление комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав.

2.6.2. Сотрудники МАУ ДО «ДШИ» не вправе требовать от Пользователя предоставления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

7. Искерпываяющий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. В приёме документов и предоставлении услуги может быть отказано в случае:

- отсутствия полного пакета надлежаще оформленных документов;
- если представленные документы не читаются или подписаны не уполномоченным лицом;
- наличия медицинского заключения о состоянии здоровья, препятствующего пребыванию в Учреждении или являющегося опасным для собственного здоровья и (или) здоровья окружающих детей при условии пребывания в Учреждении.
- окончания срока освоения основных образовательных программ.
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).
- обращение Пользователя за оказанием муниципальной услуги в дни и часы, не соответствующие графику приёма посетителей;
- нахождение потребителя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие свободных мест.

2.7.2. Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

2.7.3. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- отчисление учащихся из учреждения по следующим основаниям:
 - 1) по инициативе одного из родителей (законных представителей) детей в связи со сменой места жительства;
 - 2) письменного заявления одного из родителей (законных представителей) детей;
 - 3) в связи с окончанием срока освоения основных образовательных программ;
 - 4) на основании медицинского заключения о состоянии здоровья, препятствующего дальнейшему пребыванию в Учреждении или являющегося опасным для собственного здоровья и (или) здоровья окружающих детей при условии дальнейшего пребывания в Учреждении;
- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг.

- нарушения Пользователями муниципальной работы Устава и Правил внутреннего распорядка учреждения; Пользователь, нарушивший Правила внутреннего распорядка учреждения и причинивший учреждению или имуществу учреждения ущерб, компенсирует его в 100% размере, а также несёт иную ответственность, в случаях предусмотренным действующим законодательством;

- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

Приостановление предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.8.1. Предоставление дополнительного образования детей и взрослых осуществляется на частично платной основе.

Правила приёма в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск на обучение по образовательным программам, а также на места с оплатой, стоимость обучения определяется локальными нормативными актами МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Основанием взимания платы регламентируются следующими нормативно-правовыми актами:

- Бюджетным кодексом Российской Федерации от 31.07.1998 №145-ФЗ;

- Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти» от 20.03.2025 № 33-ФЗ;

-Федеральным законом от 03.11.2006 N 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

-Приказом МАУ ДО «ДШИ» Об установлении предельных цен (тарифов) на оплату физическими и юридическими лицами образовательной услуги по дополнительной общеобразовательной программе «Мировая художественная культура»;

- Иными локальными нормативно-правовыми актами, регулирующими правоотношения в сфере оказания услуги;

До начала фактического посещения ребёнком занятий между родителем (иным законным представителем) ребёнка и образовательным учреждением заключается договор на оказание услуги.

2.8.2. Размер платы за услугу устанавливается в соответствии Приказа МАУ ДО «ДШИ» Об установлении предельных цен (тарифов) на оплату физическими и юридическими лицами образовательной услуги по дополнительной общеобразовательной программе «Мировая художественная культура», Сведениями о дополнительных платных образовательных услугах оказываемых МАУ ДО «ДШИ» г. Северобайкальск и другими локальными нормативно-правовыми актами. Базовые общеразвивающие программы оказываются на бесплатной основе.

Оплата за платные услуги производится на соответствующий расчетный счет с указанием назначения и оформляется в соответствии с законодательством РФ.

Услуга оказывается Потребителю на добровольной основе.

За ведение учета денежных средств, полученных от оказания платных услуг, несет ответственность руководитель МАУ ДО «ДШИ».

Услуга предоставляется в дни и часы работы МАУ ДО «ДШИ».

2.8.3. Учреждение предоставляет льготы на оплату обучения следующим категориям граждан:

- При обучении в школе двух детей из одной семьи плата за обучение одного ребенка взимается в размере 100% установленной суммы, за второго в размере 50%, причем полностью взимается та сумма, которая больше;

- Детям из семей, имеющих трех и более иждивенцев, предоставляется скидка в размере 30%;
- Детям из малообеспеченных семей, в которых среднедушевой доход ниже прожиточного уровня, предоставляется скидка в размере 50%;
- Детям из семей малочисленных народов Крайнего Севера предоставляется скидка в размере 50%;
- Детям из семей участников СВО предоставляется скидка в размере 50%;
- Дети-инвалиды и дети, воспитывающиеся в опекунских семьях, от оплаты за обучение освобождаются при предоставлении соответствующих документов;
- Для учащихся, окончивших полный курс обучения и продолжающих заниматься по сокращенному учебному плану, оплата устанавливается на 100 руб. меньше, чем за обучение по полной программе;
- При отсутствии ребенка по уважительной причине более 15 дней производится перерасчет оплаты;
- Допускается применение двух и более видов льгот. При льготах по нескольким пунктам оплата за обучение не может быть меньше 413 рублей;
- Дети из семей, находящихся в социально опасном положении (СОП) и дети, состоящие на учете в ПДН, от оплаты за обучение освобождаются.

9. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.9.1 Заявитель может подать заявку на оказание муниципальной услуги лично по месту обслуживания, предварительно обговорив время посещения по телефону.

Приём документов для зачисления детей в МАУ ДО «Детская школа искусств» г.Северобайкальск проводится ежегодно с 15 апреля по 15 июня и с 24 августа по 14 сентября.

Поступление переводом из другого образовательного учреждения может происходить в течение учебного года.

Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении составляет 15 минут.

10. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги

2.10.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателей услуги, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование учреждения.

Учреждение может размещаться как в отдельно стоящем здании, так и в жилом здании или пристроенном помещении.

Размер и состояние помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда, а также должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запылённость, загрязнения, шум, вибрации и т.д.).

2.10.2. В местах предоставления муниципальной услуги должны быть предусмотрены:

- оборудованные доступные места общего пользования (санитарно-бытовые помещения);

- учебные помещения для индивидуальных и групповых занятий;

- оборудованный вход для свободного доступа заявителей в помещение, а также наличие пандуса, расширенного прохода, позволяющего обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных граждан, включая использующих кресла-коляски.

- иные помещения в зависимости от особенностей реализуемых образовательных программ.

Размеры площадей мест общего пользования, учебных и иных помещений устанавливаются в зависимости от реализуемых общеобразовательных программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, технических средств обучения, оснащения необходимой мебелью.

Места ожидания должны быть оборудованы сидячими местами. Количество мест ожидания должно определяться исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

В зимнее время за 30 минут до начала работы учреждения подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

2.10.3. Требования к оснащению учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

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

Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

Состояние электрического оборудования определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

2.10.4. В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Регламент.

11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.11. Показателями качества и доступности оказания муниципальной услуги являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями её предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путём проведения опросов);

- доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями её предоставления;

- развитие творческих способностей учащихся;

- создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;

- организация содержательного досуга и занятости учащихся;

- результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и их продолжительность, указаны в разделе 3.2.1-3.2.7.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём обращения Пользователя;
- приём и проверка документов;
- проверка способностей Пользователя;
- приём на обучение и зачисление Пользователя;
- обучение по образовательным программам;
- итоговая (промежуточная) аттестация;
- выдача обучающимся документов об обучении.

2. Последовательность выполнения административных процедур

3.2.1. Приём обращения Пользователя.

Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя в МАУ ДО «ДШИ».

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги:

- устанавливает наличие полномочий МАУ ДО «ДШИ» по предоставлению запрошенной услуги. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- проверяет наличие оснований для предоставления льготы у Пользователя. Максимальный срок исполнения - 2 минуты.

Результатом административной процедуры является приём документов Пользователя либо отказ в приеме обращения Пользователя.

3.2.2. Приём и проверка документов.

Основанием для исполнения административной процедуры является приём обращения Пользователя.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги:

- осуществляет проверку документов;
- регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений.

Время приёма и проверки документов ответственным исполнителем составляет от 15 до 30 минут.

Результатом административной процедуры является проведение проверки способностей Пользователя.

3.2.3. Проверка способностей Пользователя.

Основанием для исполнения административной процедуры является прием документов Пользователя.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги(педагог):

- осуществляет проверку способностей Пользователя в области соответствующего профилю образовательного учреждения вида искусства и физических данных. Отбор детей производится в форме творческих заданий, позволяющих определить наличие у детей способностей в области определённого вида искусств. Максимальный срок исполнения 30 минут.

- принимает решение о зачислении в образовательное учреждение по результатам отбора. Максимальный срок исполнения 10 минут.

Результатом административной процедуры является приём на обучение и зачисление Пользователя в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

3.2.4. Приём на обучение и зачисление Пользователя.

3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является Приказ руководителя МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск о приёме лица на обучение.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги:

- обязан ознакомить поступающего и (или) его родителей (законных представителей) со своим Уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, приказом об установлении предельных цен (тарифов), образовательными программами и другими документами, регламентирующими деятельность МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, правами и обязанностями обучающихся. Максимальный срок исполнения 20 минут.

Результатом административной процедуры является осуществление обучения по дополнительным общеобразовательным программам в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

3.2.5. Обучение по дополнительным общеобразовательным программам.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является принятие решения о зачислении (приёме) Потребителя муниципальной услуги в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (педагог):

- осуществляют обучение Пользователя в соответствии с расписанием учебных занятий.

Учебный год в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск начинается в соответствии с Уставом МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, учебным планом, годовым календарным учебным графиком с 01 сентября и заканчивается 31 мая.

Продолжительность обучения в учреждении определяется нормативными сроками освоения реализуемых образовательных программ.

Учебный год в учреждении начинается с 01 сентября и заканчивается не позднее 31 мая. Продолжительность каникул в течение учебного года - не менее 4-х недель.

Продолжительность учебного года - 32-33 недели.

Продолжительность академического часа всех видов учебных занятий предусматривается уставом учреждения самостоятельно с обязательным перерывом не менее 5 минут.

Продолжительность и последовательность учебных занятий определяется расписанием, утверждённым приказом директора.

Результатом административной процедуры является прохождение Пользователем общеразвивающей образовательной программы и проведение итоговой (промежуточной) аттестации.

3.2.6. Итоговая (промежуточная) аттестация.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является прохождение Пользователем образовательной программы.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (педагоги):

- осуществляют проверку полученных знаний Пользователя в форме оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы;
- на основании итогов аттестации выносятся решения педагогического Совета.

Промежуточная (итоговая) аттестация проводится в соответствии с школьным планом работы на год. Итоги аттестации выносятся в конце учебного года, после педагогического совета.

Результатом административной процедуры является:

- выдача свидетельства об окончании школы либо документов об обучении по образцу и в порядке, установленном локальным нормативным актом МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск;
- предоставление возможности продолжения обучения в классах профориентации;
- выдача справки об успеваемости по предметам, освоенным за время обучения в учреждении;
- решение о переводе в следующий класс.

3.2.7. Выдача обучающимся документа об обучении.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является прохождение Пользователем итоговой аттестации либо окончание учебной программы по разным причинам.

Специалисты учреждения, непосредственно участвующие в оказании муниципальной услуги (педагогический Совет):

- выдают свидетельство об освоении дополнительной общеразвивающей программы в области искусств, в случае успешной сдачи выпускных экзаменов;
- вправе выдавать лицам, освоившим образовательные программы, по которым не предусмотрено проведение итоговой аттестации, документы об обучении по образцу и в порядке, установленном локальным нормативным актом МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

- лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы и (или) отчисленным из МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, выдаётся справка об обучении или о периоде обучения по образцу, устанавливаемому МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск в соответствии с локальным нормативным актом.

Образовательная деятельность в виде оказания платных дополнительных образовательных услуг как правило не сопровождается итоговой аттестацией и выдачей документов об образовании и квалификации.

Выдача свидетельства об освоении дополнительной общеразвивающей программы в области искусств происходит после проведения итоговой аттестации и проведения педагогического совета в июне месяце. Выдача справки об обучении предоставляется в течение учебного года.

Результатом административной процедуры является выдача документа, свидетельствующего о завершении обучения Пользователя по дополнительным общеразвивающим программам.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной услуги, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации текущего контроля.

Текущий контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.2. Внутренний контроль проводится директором МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

4.1.3. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;
- 2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной работы к директору МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

4.2.2. Плановые проверки исполнения муниципальной услуги проводятся в соответствии с планом работы МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск», ежеквартально, на основании отчета учреждения о выполнении Муниципального задания на текущий год.

При проверке полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролю подлежат:

- соответствие качества предоставления муниципальной услуги параметрам муниципального задания;
- соблюдение положений настоящего Административного регламента;
- проверка состояния учреждения;

- проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов при предоставлении муниципальной услуги.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги руководитель МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение трёх дней формирует комиссию. Проверка предоставления муниципальной услуги проводится в течение трёх дней. По итогам проверки оформляется справка (акт). Результаты проверки в ходе предоставления муниципальной услуги доводятся до МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск в письменной форме в виде справки (акта).

4.2.4. По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав Пользователей (законных представителей) осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества оказания муниципальной услуги.

4.3.2. Директор МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск несёт полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

4.3.3. Директор учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех работников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего оказание муниципальной услуги, и контроль качества оказания муниципальной услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Регламента;
- организовать внутренний контроль за соблюдением Регламента.

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

4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, определённых настоящим Регламентом административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем организации.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск также проводится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в форме проверок.

Лицо, ответственное за информирование МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, и руководитель организации несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

- направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;
- вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.4.3. Должностные лица МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

4.5.1 Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обжалование действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

4.5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы могут являться: действия и (или) бездействия специалистов учреждения, а также нарушение требований Регламента.

4.5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Пользователь может пожаловаться на нарушение требований Регламента следующими способами:

- предъявить жалобу работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- предъявить жалобу директору учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- предъявить жалобу в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

4.5.4. Порядок подачи жалобы.

Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

4.5.5. Сроки и порядок рассмотрения жалобы.

Обращение получателя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления получателем факта нарушения требований Регламента.

Жалоба подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается директором учреждения с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 рабочих дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения учреждением жалобы, направляется заявителю в письменном виде не позднее дня, следующего за днем принятия решения. По желанию заявителя ответ может быть предоставлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

4.5.6. Результат рассмотрения жалобы.

Руководитель учреждения при приёме жалобы получателя может совершить одно из следующих действий:

- 1) Принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований получателя;
- 2) Аргументировано отказать получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Регламента, руководитель учреждения приносит извинения получателю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента и принимает меры по устранению нарушения;

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

4.5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

4.5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте учреждения, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

Приложение № 1
к Административному регламенту оказания (предоставления)
муниципальной услуги «Реализация дополнительных
общеразвивающих программ»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при выполнении муниципальной работы



Приложение № 2
к Административному регламенту оказания (предоставления)
муниципальной услуги «Реализация дополнительных
общеразвивающих программ»

Директору муниципального автономного
учреждения дополнительного образования
«Детская школа искусств» г. Северобайкальск
Кононову М.В.
от _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу зачислить моего ребёнка (ФИО полностью) _____
в _____ класс на обучение по дополнительной предпрофессиональной (общеразвивающей) программе

(наименование программы, вид музыкального инструмента)

ФИО ребенка: _____

Дата и место рождения _____

Школа _____ класс _____

Адрес места жительства (места пребывания) _____

Сведения о родителях (законных представителях):

Мать (ФИО полностью): _____

Дата и место рождения _____

Адрес места жительства (места пребывания) _____

Место работы _____

Должность _____

Телефон, эл. Почта _____

Отец (ФИО полностью): _____

Дата и место рождения _____

Адрес места жительства (места пребывания) _____

Место работы _____

Должность _____

Телефон, эл. Почта _____

С Уставными документами, Лицензией, локальными нормативными актами, образовательными программами ознакомлен(а) _____.

(ФИО, подпись)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку персональных данных, указанных в настоящем заявлении _____

(ФИО, подпись)

Дата _____ Подпись _____

Заключение приёмной комиссии _____

Председатель приёмной комиссии _____

Члены приёмной комиссии

Дата приёмных испытаний _____

Приложение № 3
к Административному регламенту оказания (предоставления)
муниципальной услуги «Реализация дополнительных
общеразвивающих программ»

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

(в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»)

Я, _____,
(ФИО родителя или законного представителя)

паспорт

№ _____ серия _____, выдан _____

(серия, номер, когда и кем выдан; в случае опекунов указать реквизиты документа, на основании которого осуществляется опека или попечительство)

являясь законным представителем моего несовершеннолетнего ребенка _____

(ФИО ребенка)

приходящегося мне _____
(сын, дочь и т.д.)

зарегистрированного по адресу: _____

даю согласие МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск» (далее – учреждение) на обработку персональных данных моего несовершеннолетнего ребенка, т.е. совершение следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, а также право на передачу такой информации третьим лицам, а также осуществление иных действий с моими персональными данными, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Перечень персональных данных, на обработку которых я даю согласие, включает:

1. Сведения личного дела учащегося:

- фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол;
- домашний адрес;
- фамилии, имена, отчества родителей (законных представителей), контактные телефоны;

2. Сведения об учебном процессе и занятости учащегося:

- перечень изученных, изучаемых предметов и факультативных курсов;
- успеваемость, в том числе результаты текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации;
- данные о посещаемости уроков, причины отсутствия на уроках;
- поведение в учреждении;
- награды и поощрения;
- расписание уроков,
- содержание уроков, факультативных занятий, домашних заданий;
- фамилии, имена, отчества преподавателей, ведущих обучение.

Обработка персональных данных осуществляется в целях информационно-аналитического обеспечения учебного процесса, исследовательской и организационной деятельности учреждения.

Обработка персональных данных осуществляется с использованием и без использования средств автоматизации.

Учреждение обязуется использовать данные исключительно для перечисленных выше целей.

Законный представитель, по письменному запросу, имеет право на получение информации, касающейся обработки персональных данных. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано законным представителем.

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

Настоящее согласие может быть отозвано по письменному заявлению законного представителя.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в интересах своего ребенка.

_____ (личная подпись)

_____ (дата заполнения)

**СОГЛАСИЕ ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И СВЕДЕНИЙ**

Я, _____

(ФИО (полностью) представителя, родственные связи и т.д.)

Адрес _____

Паспорт: серия _____ № _____, выдан _____

(кем и когда)

ФИО ребёнка (полностью) _____

Адрес _____

Свидетельство (паспорт) серия _____ № _____, выдано _____

(кем и когда)

в соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006г. «О персональных данных» № 152-ФЗ даю согласие на обработку персональных данных и сведений.

Наименование и адрес оператора, получающего согласие субъекта персональных данных и сведений: Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» г. Северобайкальск».

Юридический адрес: 671700, Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пер. Пролетарский, д.2

Цель обработки персональных данных: размещение информации об образовательной, концертной, выставочной и конкурсной деятельности обучающегося учреждения на официальном сайте МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, на официальной странице социальной сети «ВКонтакте», интернет канале «Rutube».

Перечень персональных данных, на обработку которых даётся согласие субъекта персональных данных: фамилия, имя, отчество, отделение, класс, награды учащегося).

Перечень действий с персональными данными, на совершение которых даётся согласие: сбор, систематизация, накопление, хранение, использование, распространение в порядке, установленном РФ персональных данных, связанных с

размещением на официальном сайте МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск на официальной странице социальной сети «ВКонтакте», интернет канале «Rutube».

Срок, в течение которого действует согласие: настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

Подпись законного представителя обучающегося _____

Дата «_____» _____ 20 ____ г.

**СОГЛАСИЕ ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И СВЕДЕНИЙ**

Я, _____
(ФИО (полностью) представителя, родственные связи и т.д.)

Адрес _____

Паспорт: серия _____ № _____, выдан _____

(кем и когда)

ФИО ребёнка (полностью) _____

Адрес _____

Свидетельство (паспорт) серия _____ № _____, выдано _____

(кем и когда)

в соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006г. «О персональных данных» № 152-ФЗ даю согласие на обработку персональных данных и сведений.

Наименование и адрес оператора, получающего согласие субъекта персональных данных и сведений: Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

Юридический адрес: 671700, Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пер. Пролетарский, д.2

Цель обработки персональных данных: внесение данных в федеральную информационную систему «Федеральный реестр сведений о документах об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении»

Перечень персональных данных, на обработку которых даётся согласие субъекта персональных данных: фамилия, имя, отчество, дата рождения, СНИЛС, гражданство.

Перечень действий с персональными данными, на совершение которых даётся согласие: сбор, систематизация, накопление, хранение, использование, распространение в порядке, установленном РФ персональных данных, связанных с внесением данных в федеральную информационную систему «Федеральный реестр сведений о документах об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении».

Срок, в течение которого действует согласие: настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

Подпись законного представителя обучающегося _____

Дата «_____» _____ 20____ г.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
оказания (предоставления) муниципальной услуги
«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств»**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (далее - Регламент) разработан в целях реализации прав людей на дополнительное образование, повышение качества исполнения и доступности муниципальных услуг и определяет деятельность, стандарты, сроки и последовательность действий (административных процедур) муниципальным образовательным учреждением дополнительного образования, реализующей дополнительное образование детей и взрослых в области искусства.

2. Круг заявителей

1.2. Получателями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются физические лица: дети от 6 и до 18 лет (в соответствии с утверждёнными Муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств» г. Северобайкальск (далее – МАУ ДО «ДШИ» г. Северобайкальск), образовательными программами).

Муниципальная услуга предоставляется гражданам независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пер. Пролетарский, д. 2.

1.3.2. Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-22-89.

1.3.3. Адрес электронной почты для информирования по вопросу оказания муниципальной услуги: art-baikal@govrb.ru.

1.3.4. График работы:

- администрация учреждения: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - время работы с 09:00 до 17:20, обед с 13:00 до 14:00, суббота, воскресенье - выходной день.

- проведение учебных занятий в две смены: начало уроков первой смены – с 8:00 часов утра; начало уроков второй смены – 14:00. Окончание уроков – не позднее 20:00.

время работы учреждения: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 08:00 до 21:00, суббота - время работы с 08:00 до 18:00, воскресенье - время работы с 10:00 до 14:00.

1.3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://sbdshi.bur.muzkult.ru/>.

1.3.6. Информация о руководителе учреждения, оказывающего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск - <https://sbdshi.bur.muzkult.ru/>.

1.3.7. Пользователи услуги могут получать информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- путём консультирования при личном обращении, а также с помощью телефонной и (или) информационно-коммуникационной связи (в том числе в сети Интернет);
- на официальном сайте МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск;
- на информационных стендах МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

1.3.8. В МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск должны быть созданы условия с использованием всех ресурсов для ознакомления обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся со свидетельством о государственной регистрации, Уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, с учебной документацией, другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

II. Стандарт муниципальной услуги

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги

2.1. Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств.

2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление Пользователю возможности прохождения дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск и получение свидетельства об освоении дополнительной предпрофессиональной программы в области искусств.

4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в течение учебного года. Учебный год в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск начинается в соответствии с Уставом, учебным планом, годовым календарным учебным графиком учреждения.

2.4.2. Срок предоставления муниципальной услуги определяется сроком освоения образовательных программ, реализуемых МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

2.4.3. Сроки обучения по дополнительным предпрофессиональным программам для учащихся с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов могут быть увеличены с учётом особенностей их психофизического развития в соответствии с

заключением психолого-медико-педагогической комиссии - для учащихся с ограниченными возможностями здоровья, а также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации - для учащихся детей-инвалидов и инвалидов.

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребёнка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- Закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 №145-ФЗ;
- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;
- Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
- Федеральный закон от 17.06.1996 г. № 74 «О национально-культурной автономии»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральные государственные образовательные стандарты;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 февраля 2022 г. № 225 «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должностей руководителей образовательных организаций»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.08.2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования» (вместе с «Правилами осуществления мониторинга системы образования»);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 (ред. от 28.09.2023) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;

-Приказ Министерства просвещения РФ от 27 июля 2022 г. № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

- Приказ Министерства просвещения РФ от 24.03.2023 № 196 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

- Приказ Министерства образования Российской Федерации от 03.05.2000 г. № 1276 «О государственной аккредитации образовательных учреждений дополнительного образования детей»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17.03.2025 г. № 468 «Об утверждении порядка приема на обучение по дополнительным предпрофессиональным программам в области искусств»;

- Конституция Республики Бурятия;

- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 № 246-1 «О культуре»;

- Закон Республики Бурятия от 13.12.2013 № 240-V «Об образовании в Республике Бурятия»;

- Устав МО «город Северобайкальск»;

- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;

- Устав муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств»;

- Административный регламент;

- Иные нормативно-правовыми акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания услуги;

- Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги

2.6.1. Для оказания муниципальной услуги в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск предоставляется регламентированный перечень документов, согласно п. 51 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 17.03.2025 г. № 468 «Об утверждении порядка приема на обучение по дополнительным предпрофессиональным программам в области искусств»:

2.6.2. Родитель (законный представитель) предоставляет копии следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность родителя (законного представителя) поступающего;

- свидетельство о рождении поступающего либо иной документ, подтверждающий факт рождения поступающего и степень родства с родителем (законным представителем);

- свидетельство об усыновлении (удочерении) поступающего (при наличии);

- документ, подтверждающий установление опеки или попечительства над поступающим (в случае установления опеки или попечительства над поступающим) (при наличии);

- заключение психолого-медико-педагогической комиссии (при наличии) или индивидуальную программу реабилитации и абилитации инвалида (при наличии);

- справка о состоянии здоровья ребёнка с заключением о возможности заниматься в образовательном учреждении при поступлении на хореографическое отделение.

2.6.3. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые Пользователь вправе предоставить по собственной инициативе:

- академическая справка из образовательного учреждения, в котором раньше обучался ребёнок, о завершении предыдущего года обучения на соответствующем отделении (в случае желания перевода обучающегося из другого образовательного учреждения на соответствующий курс МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск).

2.6.4. Сотрудники МАУ ДО «ДШИ» не вправе требовать от Пользователя предоставления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

7. Искерпыаающий пересень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. В приёме документов и предоставлении услуги может быть отказано в случае:

- отсутствия полного пакета надлежаще оформленных документов;
- если представленные документы не читаются или подписаны не уполномоченным лицом;
- наличия медицинского заключения о состоянии здоровья, препятствующего пребыванию в Учреждении или являющегося опасным для собственного здоровья и (или) здоровья окружающих детей при условии пребывания в Учреждении.
- окончания срока освоения основных образовательных программ.
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).
- обращение Пользователя за оказанием муниципальной услуги в дни и часы, не соответствующие графику приёма посетителей;
- нахождение потребителя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие свободных мест.

Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

2.7.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- отчисление учащихся из учреждения по следующим основаниям:

1) по инициативе одного из родителей (законных представителей) детей в связи со сменой места жительства;

2) письменного заявления одного из родителей (законных представителей) детей;

3) в связи с окончанием срока освоения основных образовательных программ;

4) на основании медицинского заключения о состоянии здоровья, препятствующего дальнейшему пребыванию в Учреждении или являющегося опасным для собственного здоровья и (или) здоровья окружающих детей при условии дальнейшего пребывания в Учреждении;

-внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;

-создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;

-внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг.

- нарушения Пользователями муниципальной работы Устава и Правил внутреннего распорядка учреждения; Пользователь, нарушивший Правила внутреннего распорядка учреждения и причинивший учреждению или имуществу учреждения ущерб, компенсирует его в 100% размере, а также несёт иную ответственность, в случаях предусмотренным действующим законодательством;

- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

Приостановление предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.8.1. Предоставление дополнительного предпрофессионального образования осуществляется на бесплатной основе.

9. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.9. Заявитель может подать заявку на оказание муниципальной услуги лично по месту обслуживания, предварительно обговорив время посещения по телефону.

Приём документов для зачисления детей в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск проводится ежегодно с 15 апреля по 15 июня и с 24 августа по 14 сентября.

Поступление переводом из другого образовательного учреждения может происходить в течение учебного года.

Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении составляет 15 минут.

10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги

2.10.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателей услуги, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование учреждения.

Учреждение может размещаться как в отдельно стоящем здании, так и в жилом здании или пристроенном помещении.

Размер и состояние помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда, а также должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запылённость, загрязнения, шум, вибрации и т.д.).

2.10.2. В местах предоставления муниципальной услуги должны быть предусмотрены:

- оборудованные доступные места общего пользования (санитарно-бытовые помещения);

- учебные помещения для индивидуальных и групповых занятий;

- оборудованный вход для свободного доступа заявителей в помещение, а также наличие пандуса, расширенного прохода, позволяющего обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных граждан, включая использующих кресла-коляски.

- иные помещения в зависимости от особенностей реализуемых образовательных программ.

2.10.3. Размеры площадей мест общего пользования, учебных и иных помещений устанавливаются в зависимости от реализуемых общеобразовательных программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, технических средств обучения, оснащения необходимой мебелью.

2.10.4. Места ожидания должны быть оборудованы сидячими местами. Количество мест ожидания должно определяться исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.10.5. В зимнее время за 30 минут до начала работы учреждения подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

2.10.6. Требования к оснащению учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

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

Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

Состояние электрического оборудования определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

2.10.7. В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Регламент.

11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.11. Показателями качества и доступности оказания муниципальной услуги являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями её предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путём проведения опросов);
- доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями её предоставления;
- развитие творческих способностей учащихся;
- создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;
- организация содержательного досуга и занятости учащихся;
- результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и их продолжительность, указаны в разделе 3.2.1-3.2.8.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём обращения Пользователя;
- проведение индивидуального отбора поступающих;
- подача апелляции;
- приём и проверка документов;
- приём на обучение и зачисление Пользователя;
- обучение по образовательным программам;
- итоговая (промежуточная) аттестация;
- выдача Пользователю документов об обучении.

2. Последовательность выполнения административных процедур

3.2.1. Приём обращения Пользователя

Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя в МАУ ДО «ДШИ».

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги:

- устанавливает наличие полномочий МАУ ДО «ДШИ» по предоставлению запрошенной услуги. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- проверяет наличие оснований для предоставления льготы у Пользователя. Максимальный срок исполнения - 2 минуты.

Результатом административной процедуры является приём обращения Пользователя либо отказ в приёме обращения Пользователя.

3.2.2. Проведение индивидуального отбора поступающих.

Основанием для исполнения административной процедуры является приём обращения Пользователя.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (комиссия по приему):

- осуществляет проверку способностей Пользователя в области соответствующего профилю образовательного учреждения вида искусства и физических данных. Отбор детей производится в форме творческих заданий, позволяющих определить наличие у детей способностей в области определённого вида искусств.

Максимальный срок административного действия устанавливается в соответствии с графиком приема утвержденным руководителем.

Результатом административной процедуры является решение комиссии об итогах проведения индивидуального отбора.

3.2.3. Подача апелляции.

Основанием для исполнения административной процедуры является несогласие родителей (законных представителей) поступающего с решением комиссии по приему.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (апелляционная комиссия):

- осуществляет рассмотрение заявлений родителей (законных представителей) поступающего о нарушении порядка проведения индивидуального отбора поступающих и (или) несогласии родителей (законных представителей) поступающего с решением комиссии по приему;
- принимает решение о целесообразности/нецелесообразности повторного проведения индивидуального отбора поступающего
- составляется протокол решения комиссии.

Максимальный срок административного действия устанавливается в соответствии с графиком приема утвержденным руководителем. Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавших апелляцию под подпись в течение одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения.

Результатом административной процедуры является решение о целесообразности/нецелесообразности повторного проведения индивидуального отбора поступающего.

3.2.4. Приём и проверка документов

Основанием для исполнения административной процедуры является положительное решение комиссии об итогах проведения индивидуального отбора Пользователя.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги:

- осуществляет проверку документов;
- регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений;
- принимает решение о зачислении в образовательное учреждение по результатам отбора.

Максимальный срок административного действия устанавливается в соответствии с графиком приема утвержденным руководителем.

Результатом административной процедуры является приём документов на обучение Пользователя.

3.2.5. Приём на обучение и зачисление Пользователя.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является прием документов на обучение Пользователя.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги:

- обязан ознакомить поступающего и (или) его родителей (законных представителей) со своим Уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, образовательными программами и другими документами, регламентирующими деятельность МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, правами и обязанностями обучающихся;

- руководитель МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск издает Приказ о зачислении, приложением к которому является пофамильный список-рейтинг принятых на обучение в образовательное учреждение по каждой предпрофессиональной программе.

Копия приказа (с приложением) размещается на следующий рабочий день после его издания на официальном сайте и на информационном стенде.

Результатом административной процедуры является зачисление Пользователя в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

3.2.6. Обучение по дополнительным предпрофессиональным программам.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является принятие решения о зачислении (приёме) Потребителя муниципальной услуги в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

Специалисты учреждения, непосредственно участвующие в оказании муниципальной услуги (педагоги):

- осуществляют обучение Пользователя в соответствии с расписанием учебных занятий.

Учебный год в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск начинается в соответствии с Уставом МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, учебным планом, годовым календарным учебным графиком с 01 сентября и заканчивается 31 мая.

Продолжительность обучения в учреждении определяется нормативными сроками освоения реализуемых образовательных программ.

Учебный год в учреждении начинается с 01 сентября и заканчивается не позднее 31 мая. Продолжительность каникул в течение учебного года - не менее 4-х недель.

Продолжительность учебного года - 32-33 недели.

Продолжительность академического часа всех видов учебных занятий предусматривается уставом учреждения самостоятельно с обязательным перерывом не менее 5 минут.

Продолжительность и последовательность учебных занятий определяется расписанием, утверждённым приказом директора.

Результатом административной процедуры является прохождение Пользователем образовательной программы.

3.2.7. Итоговая (промежуточная) аттестация

Основанием для начала исполнения административной процедуры является завершение прохождения Пользователем образовательной программы.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (педагог):

- осуществляют проверку полученных знаний Пользователя в форме оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы;

- на основании итогов аттестации выносятся решения педагогического совета.

Период и сроки промежуточная (итоговая) аттестация установлены в соответствии школьного плана работы на год. Итоги аттестации выносятся в июне- после педагогического совета.

Результатом административной процедуры является:

- выдача свидетельства об освоении дополнительной предпрофессиональной общеразвивающей программы в области искусств либо документов об обучении по образцу и в порядке, установленном локальным нормативным актом МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск;

- предоставление возможности продолжения обучения в классах профориентации;

- выдача справки об успеваемости по предметам, освоенным за время обучения в учреждении;

- приказ о переводе в следующий класс.

3.2.8. Выдача Пользователю документа об обучении

Основанием для начала исполнения административной процедуры является прохождение Пользователем итоговой аттестации либо окончание учебной программы по разным причинам.

Специалисты учреждения, непосредственно участвующие в оказании муниципальной услуги (педагогический Совет):

- выдают свидетельство об освоении дополнительной предпрофессиональной программы в области искусств, в случае успешной сдачи выпускных экзаменов;

- вправе выдавать лицам, освоившим образовательные программы, по которым не предусмотрено проведение итоговой аттестации, документы об обучении по образцу и в порядке, установленном локальным нормативным актом МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

- Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы и (или) отчисленным из МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, выдаётся справка об обучении или о периоде обучения по образцу, устанавливаемому МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, в соответствии с локальным нормативным актом.

Образовательная деятельность в виде оказания платных дополнительных образовательных услуг как правило не сопровождается итоговой аттестацией и выдачей документов об образовании и квалификации.

Выдача свидетельства об освоении дополнительной предпрофессиональной программы в области искусств происходит после проведения итоговой аттестации и проведения педагогического совета в конце учебного года. Выдача справки об обучении предоставляется в течение учебного года.

Результатом административной процедуры является выдача документа, свидетельствующего о завершении обучения Пользователя по дополнительным предпрофессиональным программам.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной услуги, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации текущего контроля.

Текущий контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.2. Внутренний контроль проводится директором МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

4.1.3. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей услуги за определённый период;
- 2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

4.2.2. Плановые проверки исполнения муниципальной услуги проводятся в соответствии с планом работы МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск», ежеквартально, на основании отчета учреждения о выполнении Муниципального задания на текущий год.

При проверке полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролю подлежат:

- соответствие качества предоставления муниципальной услуги параметрам муниципального задания;
- соблюдение положений настоящего Административного регламента;
- проверка состояния учреждения;
- проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов при предоставлении муниципальной услуги.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги руководитель МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение трёх дней формирует комиссию. Проверка предоставления муниципальной услуги проводится в течение трёх дней. По итогам проверки оформляется справка (акт). Результаты проверки в ходе предоставления муниципальной услуги доводятся до МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск в письменной форме в виде справки (акта).

4.2.4. По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав Пользователей (законных представителей) осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества оказания муниципальной услуги.

4.3.2. Директор МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск несёт полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

4.3.3. Директор учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех работников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего оказание муниципальной услуги, и контроль качества оказания муниципальной услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Регламента;
- организовать внутренний контроль за соблюдением Регламента.

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

4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, определённых настоящим Регламентом административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем организации.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск также проводится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в форме проверок.

Лицо, ответственное за информирование МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, и руководитель организации несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

- направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;
- вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.4.3. Должностные лица МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

4.5.1 Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обжалование действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

4.5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы могут являться: действия и (или) бездействия специалистов учреждения, а также нарушение требований Регламента.

4.5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Пользователь может пожаловаться на нарушение требований Регламента следующими способами:

- предъявить жалобу работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- предъявить жалобу директору учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- предъявить жалобу в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

4.5.4. Порядок подачи жалобы.

Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

4.5.5. Сроки и порядок рассмотрения жалобы.

Обращение получателя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления получателем факта нарушения требований Регламента.

Жалоба подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается директором учреждения с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 рабочих дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения учреждением жалобы, направляется заявителю в письменном виде не позднее дня, следующего за днем принятия решения. По желанию заявителя ответ может быть предоставлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

4.5.6. Результат рассмотрения жалобы.

Руководитель учреждения при приёме жалобы получателя может совершить одно из следующих действий:

1) Принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований получателя;

2) Аргументировано отказать получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Регламента, руководитель учреждения приносит извинения получателю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента и принимает меры по устранению нарушения;

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

4.5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

4.5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

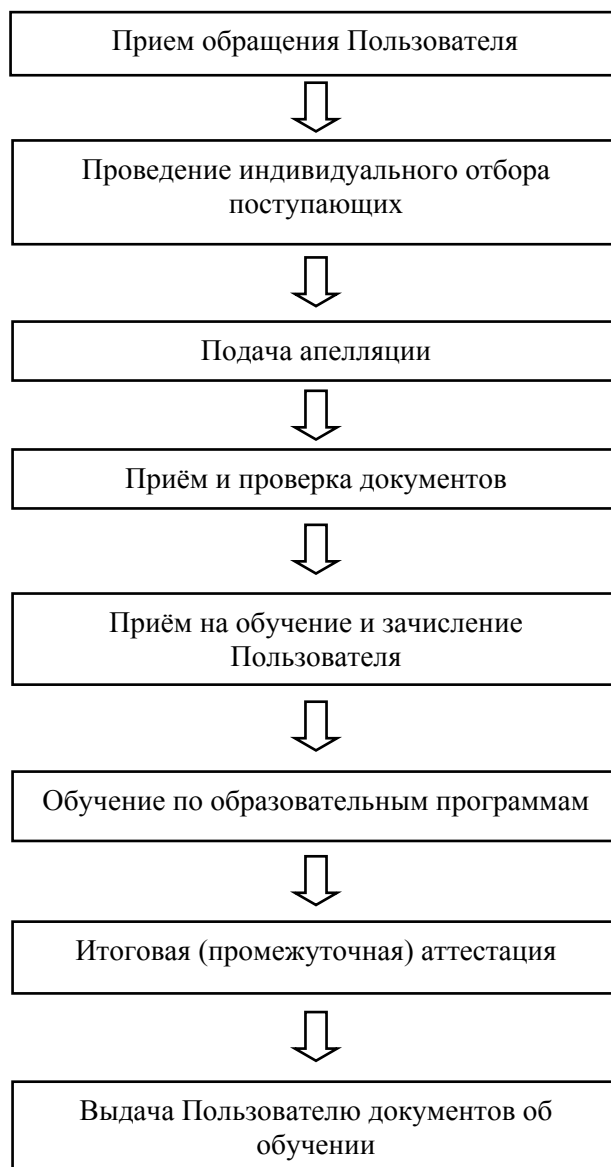
Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте учреждения, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

Приложение № 1
к Административному регламенту оказания (предоставления)
муниципальной услуги «Реализация дополнительных
предпрофессиональных программ в области искусства»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при выполнении муниципальной услуги



Приложение № 2
к Административному регламенту оказания (предоставления)
муниципальной услуги «Реализация дополнительных
общеразвивающих программ»

Директору муниципального автономного
учреждения дополнительного образования
«Детская школа искусств» г. Северобайкальск
Кононову М.В.
от _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу зачислить моего ребёнка (ФИО полностью) _____
в _____ класс на обучение по дополнительной предпрофессиональной (общеразвивающей) программе

(наименование программы, вид музыкального инструмента)

ФИО ребенка: _____

Дата и место рождения _____

Школа _____ класс _____

Адрес места жительства (места пребывания) _____

Сведения о родителях (законных представителях):

Мать (ФИО полностью): _____

Дата и место рождения _____

Адрес места жительства (места пребывания) _____

Место работы _____

Должность _____

Телефон, эл. Почта _____

Отец (ФИО полностью): _____

Дата и место рождения _____

Адрес места жительства (места пребывания) _____

Место работы _____

Должность _____

Телефон, эл. Почта _____

С Уставными документами, Лицензией, локальными нормативными актами, образовательными программами ознакомлен(а) _____.

(ФИО, подпись)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку персональных данных, указанных в настоящем заявлении _____

(ФИО, подпись)

Дата _____ Подпись _____

Заключение приёмной комиссии _____

Председатель приёмной комиссии _____

Члены приёмной комиссии

Дата приёмных испытаний _____

УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «28» мая 2026 г.
№ 379
(приложение 5)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
оказания (предоставления) муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей
библиотеки» (в стационарных условиях)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее - муниципальная услуга).

2. Круг заявителей

1.2. Потребителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются любые физические и юридические лица (в лице уполномоченных представителей), в том числе:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- организации и общественные объединения;
- органы государственной власти, местного самоуправления.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу:

1.3.1. Центральная модельная библиотека: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 5.

График работы:

Зимний график: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, суббота - с 13:00 до 15:00, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

Летний график: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, суббота, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-37-89

1.3.2. Детская библиотека: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, ул. Космонавтов, д. 13.

График работы: вторник, среда, четверг, - с 10:00 до 18:00, перерыв на обед с 13:00 до 14:00, пятница - с 10:00 до 14:00, суббота - с 10:00 до 17:00 без перерыва на обед, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-52-41

1.3.3. Библиотека микрорайона Заречный: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, мкр-он Заречный, ул. 40 лет Победы, д. 30.

График работы: понедельник, вторник, среда, четверг - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, пятница - с 10:00 до 14:00, суббота, воскресенье - выходной день. Последняя среда месяца - санитарный день.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 26-040

1.3.4. Адрес электронной почты для информирования по вопросу предоставления муниципальной услуги: biblio_sbkgovrb.ru.

1.3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <http://bibliosbk.ru/>.

1.3.6. Информация о руководителе учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте - <http://bibliosbk.ru/>.

1.3.7. На официальном сайте муниципального автономного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах оказания муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги.

1.3.8. Пользователи вправе получить консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги.

2.1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» (далее - МАУК «ЦБС»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к библиотечно-библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотек МАУК «ЦБС».

4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Оказание муниципальной услуги непосредственно в МАУК «ЦБС» осуществляется в течение всего календарного года, в соответствии с графиком работы учреждения.

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.5. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 17.06.1996 г. № 74-ФЗ «О национально-культурной автономии»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 г. № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-1 «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 24.09.1996 г. № 336-1 «О библиотечном деле»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУК «Централизованная библиотечная система»;
- Административный регламент;
- Иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания муниципальной услуги.
- Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги

2.6.1 Для предоставления муниципальной услуги Пользователь представляет следующие документы:

- Документ, удостоверяющий личность Заявителя (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве (при наличии), месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребёнка для лиц, не достигших 14 лет (для получения муниципальной услуги в стенах библиотеки);
- Пользователям предоставляют образцы оформления документов и бланки, необходимые для оказания муниципальной услуги в стенах библиотек МАУК «ЦБС» (договор на обслуживание пользователей, поручительство, согласие на обработку персональных данных (Приложение 2,3,4)).

2.6.2. Сотрудники МАУК «ЦБС» не вправе требовать от Пользователя предоставления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в приеме обращения и предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность;
- наличие не возвращенных документов в фонды библиотек (услуга не предоставляется до момента возвращения документа в фонд библиотеки);
- утеря или порча документов из фондов библиотек МАУК «ЦБС»;
- технические неполадки компьютерной техники;
- нарушение сроков возврата документов библиотек МАУК «ЦБС»;
- нарушение Правил пользования библиотеками МАУК «ЦБС».

Факты утери или порчи документов из фондов библиотек, нарушения сроков возврата документов, нарушений Пользователем Правил пользования библиотеками МАУК «ЦБС» подтверждаются актом о нарушении, составленном в порядке и действующим в течение срока, установленных Правил пользования библиотеками МАУК «ЦБС»;

- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

2.7.2. Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

2.7.3. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не установлены.

8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

9. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.9.1. Регистрация запроса об оказании муниципальной услуги может быть:

- осуществлена при личном обращении в библиотеки МАУК «ЦБС»;
- направлена на почтовый адрес МАУК «ЦБС»: 671700, Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 5;
- направлена на адрес электронной почты: biblio_sbk@govrb.ru.

2.9.2. Письменные обращения Пользователей о порядке оказания муниципальной услуги, включая обращения, поступившие в электронной форме, рассматриваются с учётом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении составляет 15 минут.

10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги

2.10.1. Требования к местам выполнения муниципальной услуги:

Центральный вход в учреждение должен быть оборудован вывеской с указанием наименования, режимом работы.

В зимнее время за один час до начала рабочего дня подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга должно соответствовать следующим требованиям:

- помещение должно быть оборудовано персональными компьютерами, обеспечивающим доступ в информационно-коммуникационную сеть Интернет и электронную библиотеку, и печатающим устройством;

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- в помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться температурный режим - не менее +18 и не более +25⁰С;

- помещение и оборудование детской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей;

- библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг (мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надёжными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна).

В здании библиотек должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

- читальные залы;
- абонемент
- книгохранилища;

2) дополнительные помещения:

- гардероб;
- досуговый центр.

2.10.2. Требования к техническому оснащению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с МАУК «ЦБС».

2.10.3. Библиотеки МАУК «ЦБС» в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативно-правовыми актами, обеспечивает:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме, оформлении документов, установленных Регламентом, совершении других необходимых для получения услуг действий;

- размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на первом этаже здания;

- условия доступа к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санитарные комнаты, фойе и т.д.

2.10.4. В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение

качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Регламент.

11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.11. Показателями качества и доступности оказания муниципальной услуги являются:

- соблюдение требований к информационному обеспечению;
- правдивость, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотек МАУК «ЦБС»;
- соблюдение требований к объёму муниципальной услуги;
- соблюдение к срокам оказания муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и их продолжительность, указаны в разделе 3.2.1-3.2.5.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги;
- проведение тематических мероприятий;
- регистрация (перерегистрация) Пользователя;
- информирование по запросам Пользователей;
- предоставление доступа Пользователя к библиотечному фонду, каталогам, справочно-библиографическому аппарату.

2. Последовательность выполнения административных процедур

3.2.1 Приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги.

Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя в МАУК «ЦБС» либо поступление заявления по почте, либо направлено на электронную почту учреждения.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (библиотекарь):

- устанавливает наличие полномочий МАУК «ЦБС» по предоставлению запрошенной услуги. Максимальный срок исполнения - 5 минут;
- проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. Максимальный срок исполнения - 10 минут;

Результатом административной процедуры является приём обращения Пользователя либо отказ в приёме Пользователя.

3.2.2. Проведение тематических мероприятий.

Основанием для исполнения административной процедуры является приём обращения Пользователя.

Специалист(ы) учреждения, непосредственно участвующий(ие) в оказании муниципальной услуги:

- осуществляет(ют) тематическое мероприятие в соответствии с поступившими заявками от Пользователей и планом мероприятий учреждения. Максимальный срок исполнения – 2,5 часа.

Результатом административной процедуры является проведение тематических мероприятий на базе учреждения.

3.2.3. Регистрация (перерегистрация) Пользователя.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является приём обращения Пользователя об оказании муниципальной услуги.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (библиотекарь):

- принимает документы Пользователя. Максимальный срок исполнения 2 минуты;
- устанавливает личность Пользователя. Максимальный срок исполнения 2 минуты;
- осуществляет оформление читательского формуляра (регистрацию, перерегистрацию).

Регистрация (перерегистрация) Пользователя (в том числе в автоматизированном режиме) составляет не более 15 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

Результатом административной процедуры является оформление читательского формуляра (проставление в нём отметки о перерегистрации).

3.2.4. Информирование по запросам пользователей

Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя в МАУК «ЦБС» по телефонному звонку или обращения непосредственно в учреждение.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги:

- устанавливает наличие полномочий и компетенций МАУК «ЦБС» по предоставлению запрошенной информации. Максимальный срок исполнения 2 минуты;
- при невозможности сотрудника ответить на поставленные вопросы, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику по требуемому профилю. Максимальный срок исполнения 2 минуты;
- подробно и вежливой форме дает разъяснения по вопросам, интересующим Пользователя. Срок ответа не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного запроса. Срок ответа на устный вопрос не должен превышать 10 минут.

3.2.5. Предоставление доступа Пользователю к библиотечному фонду, каталогам, справочно-библиографическому аппарату.

Основанием для исполнения административной процедуры является оформление читательского формуляра (проставление в нём отметки о перерегистрации).

В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает Пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных и неспециализированных документов. Максимальный срок исполнения 20 минут;

- проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов. Максимальный срок исполнения 30 минут;

- обслуживает Пользователя на абонементе: осуществляет приёмку (выдачу) документа от Пользователя, осуществляет проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приёмке (выдаче) документа. Максимальный срок исполнения 20 минут;

- осуществляет выдачу документов из основного книгохранения. Максимальный срок исполнения 10 минут;

- обслуживает Пользователя путём приёма справочно-библиографических запросов. Максимальный срок исполнения 10 минут;

- осуществляет поиск информации по запросу пользователя в сети Интернет, в справочно-информационной системе «Консультант» и др. Максимальный срок исполнения 10 минут.

Пользование библиотечным фондом или электронными ресурсами в помещениях библиотек МАУК «ЦБС» Пользователем, осуществляется в течение рабочего времени библиотек.

Предоставление документов библиотечного фонда (за исключением особо ценных и редких книг) во временное пользование бесплатно устанавливается сроком на 15 дней.

Результатом административной процедуры является использование Пользователем библиотечного фонда, каталога, справочно-библиографического аппарата.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной услуги, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации текущего контроля.

Текущий контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.2. Внутренний контроль проводится директором МАУК «ЦБС».

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

- 2) плановый контроль:

- тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

- комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются в отношении каждого сотрудника с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

4.1.3. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей услуги за определённый период;

2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работы, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору МАУК «ЦБС» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании отчета учреждения о выполнении Муниципального задания на текущий год.

При проверке полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролю подлежат:

- соответствие качества предоставления муниципальной услуги параметрам муниципального задания;
- соблюдение положений настоящего Административного регламента;
- проверка состояния учреждения;
- проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги.

4.2.3. В случае поступления жалобы, МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» проводится внеплановая проверка на обоснованность жалобы, осуществляется работа по устранению самого нарушения и причин нарушения.

4.2.4. Жалобы на нарушение настоящего Регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены директором МАУК «ЦБС» с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

Директор МАУК «ЦБС» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

Приказом директора МАУК «ЦБС» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

Директор МАУК «ЦБС» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;
- организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента.

4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

- направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;
- вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.4.2. Должностные лица МАУК «ЦБС» принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

4.5.1 Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обжалование действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

4.5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы могут являться: действия и (или) бездействия специалистов учреждения, а также нарушение требований Регламента.

4.5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Пользователь может пожаловаться на нарушение требований Регламента следующими способами:

- предъявить жалобу работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- предъявить жалобу директору учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- предъявить жалобу в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

4.5.4. Порядок подачи жалобы.

Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

4.5.5. Сроки и порядок рассмотрения жалобы.

Обращение получателя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления получателем факта нарушения требований Регламента.

Жалоба подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается директором учреждения с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных

опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 рабочих дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения учреждением жалобы, направляется заявителю в письменном виде не позднее дня, следующего за днем принятия решения. По желанию заявителя ответ может быть предоставлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

4.5.6. Результат рассмотрения жалобы.

Руководитель учреждения при приёме жалобы получателя может совершить одно из следующих действий:

1) Принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований получателя;

2) Аргументировано отказать получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Регламента, руководитель учреждения приносит извинения получателю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента и принимает меры по устранению нарушения;

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

4.5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

4.5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

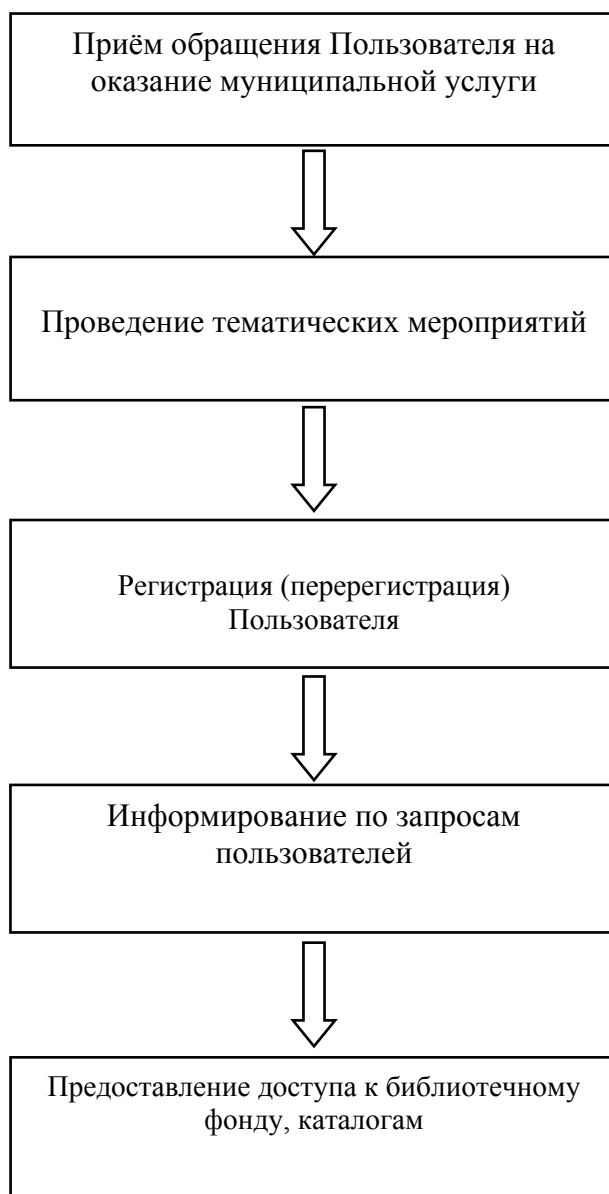
Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте учреждения, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

Приложение № 1
к Административному регламенту оказания
(предоставления) муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(в стационарных условиях)

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги



Приложение № 2
к Административному регламенту оказания
(предоставления) муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(в стационарных условиях)

ДОГОВОР
на библиотечное обслуживание пользователей
МАУК «Централизованная библиотечная система»
г. Северобайкальск

« ____ » _____ 20 ____ г.

Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», в лице директора Полежаевой Е.В., действующего на основании Устава, именуемого в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны и _____, именуемый в дальнейшем «Пользователь», с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет договора:

Библиотека оказывает Пользователю библиотечные, информационно-библиографические и иные услуги в соответствии с законом РФ, Федеральным законом «О библиотечном деле», Уставом МАУК «ЦБС», Правилами пользования библиотекой, Положением о платных услугах, Приказ о платных услугах, Положением об обработке персональных данных пользователей МАУК «ЦБС» на условиях настоящего договора.

2. Права и обязанности библиотеки и ее сотрудников:

2.1 Библиотека вправе:

- 2.1.1 Самостоятельно разрабатывать и утверждать Правила пользования библиотекой, вносить в них изменения, которые должны соответствовать требованиям федеральных и региональных законодательных актов, устанавливать и изменять режим работы;
- 2.1.2 Осуществлять обработку персональных данных Пользователя в целях оказания ему услуг;
- 2.1.3 Определять условия доступа к фондам, порядок передачи изданий во временное пользование Пользователю;

2.2 Библиотека обязана:

- 2.2.1 Обеспечивать Пользователю возможность пользоваться всеми фондами библиотеки;
- 2.2.2 Бесплатно предоставлять информационно-библиотечные услуги, предусмотренные Правилами пользования библиотекой, и информировать о них Пользователя библиотеки;
- 2.2.3 Бесплатно обеспечивать консультационную помощь Пользователю библиотеки в поиске и выборе источников информации;
- 2.2.4 Бесплатно предоставлять Пользователю полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- 2.2.5 Прилагать иные усилия к наиболее полному удовлетворению информационных запросов и потребностей Пользователя;
- 2.2.6 Осуществлять учет, хранение и использование находящихся изданий в соответствии с установленными правилами, обеспечивающими их сохранность и рациональное использование;
- 2.2.7 При обработке персональных данных принять необходимые меры для их защиты, сообщить пользователю информацию о наличии его персональных данных;
- 2.2.8 Библиотека обязана прекратить обработку персональных данных и уничтожить их (при отсутствии задолженностей) пользователя по истечении пяти лет с момента последнего уточнения (перерегистрации).

2.3 Сотрудники Библиотеки обязаны:

- 2.3.1 Быть вежливыми и внимательными к Пользователю, соблюдать Правила пользования библиотекой, соблюдать тишину, чистоту, бережно относиться к фонду и другому имуществу Библиотеки;
- 2.3.2 При записи Пользователя в Библиотеку ознакомить его с Правилами пользования библиотекой под роспись;

- 2.3.3 Соблюдать конфиденциальность сведений о Пользователе за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- 2.3.4 Систематически следить за возвращением в библиотеку изданий, после истечения срока пользования изданиями, посылать напоминание по почте или сообщать Пользователю по телефону о необходимости их возврата в Библиотеку.

3. Права и обязанности Пользователя:

3.1 Пользователь вправе:

- 3.1.1 Беспрепятственно посещать библиотеку согласно режиму ее работы.
- 3.1.2 Бесплатно получать в библиотеке полную информацию о составе ее фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного обслуживания;
- 3.1.3 Бесплатно получать во временное пользование произведения печати и иные материалы на дом или для пользования в читальном зале;
- 3.1.4 Получать сведения о наличии у библиотеки своих персональных данных, на ознакомление с ними, информацию о целях и сроках их обработки, сведений о лицах, которые имеют доступ к персональным данным;
- 3.1.5 Участвовать в мероприятиях, проводимых библиотекой;

3.2 Пользователь обязан:

- 3.2.1 Ознакомиться с Правилами пользования библиотекой при записи и обязан их выполнять;
- 3.2.2. Предоставить свои персональные данные (фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, сведения о регистрации по месту жительства и временной регистрации по месту пребывания, контактный телефон, адрес электронной почты, место учебы, работы, паспортные данные (серия, номер), для выполнения основных функций библиотеки, своевременно сообщать об их изменении;
- 3.2.3 Бережно относиться к книгам, другим печатным изданиям и иным материалам, полученным из фондов библиотеки;
- 3.2.4 В случае утраты или порчи изданий пользователь обязан заменить испорченные (утраченные) такими же изданиями или иными, признанными библиотекой равноценными;
- 3.2.5 Пользователь библиотеки, согласно Закона «О библиотечном деле», нарушивший правила пользования библиотекой и причинивший ущерб компенсирует его, в размере установленном правилами пользования библиотекой, согласно утвержденного приказа «Платных услуг».
- 3.2.6 Возвращать издания и иные материалы, полученные из фондов библиотеки, в 15-дневный срок;
- 3.2.7 Не выносить из помещений библиотеки издания и иные материалы из фондов библиотеки, если они не записаны в читательском формуляре или других учетных документах;
- 3.2.8 Не нарушать расстановку фонда в библиотеке, не вынимать карточек из каталогов и картотек.

4. Заключительные положения:

4.1 При соблюдении сторонами условий Договора он считается заключенным на неопределенный срок.

4.2 Сторона вправе расторгнуть Договор при нарушении его условий другой стороной с уведомлением о расторжении в 10-дневный срок.

4.3 Споры по настоящему Договору будут, по возможности, разрешаться путем ведения переговоров. При невозможности разрешения спора путем переговоров спор подлежит передаче на рассмотрение в суд в соответствии с действующим законодательством.

4.4 Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

5. Адреса и реквизиты сторон:

Библиотека

МАУК «Централизованная библиотечная система»
Адрес: 671700, Республика Бурятия
г. Северобайкальск
Проспект Ленинградский дом 5
Директор _____ Полежаева Е.В.

«__» _____ 20__ г.

Пользователь

С целью получения библиотечных услуг
согласен на обработку персональных
данных
Ф.И.О. _____
Адрес: _____
Паспорт, серия _____
Номер _____
Когда и кем выдан _____

_____/_____

«__» _____ 20__ г.

Приложение № 3
к Административному регламенту оказания
(предоставления) муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(в стационарных условиях)

Поручительство

Прошу записать моего (мою)

Ф.И.О. _____

Год рождения: _____

Школа № _____ класс _____

В случае порчи книг, я

Ф.И.О. _____

Обязуюсь возместить стоимость, согласно

Правилам пользования библиотеки.

Дом. адрес: (по прописке) _____

(месту жительства) _____

№ телефона: _____

Паспорт: серия _____ номер _____

Выдан: _____

Дата _____ подпись _____

Приложение № 4
к Административному регламенту оказания
(предоставления) муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(в стационарных условиях)

Согласие на обработку персональных данных

Я _____
(ФИО)

Подтверждаю, что ознакомлен с Правилами пользования библиотеки МАУК «ЦБС» и обязуюсь их выполнять.

Даю своё согласие на обработку и хранение в библиотеке персональных данных, указанных в настоящей регистрационной карточке, в целях исполнения ФЗ РФ № 78-ФЗ «О библиотечном деле» от 29.12.1994г. при соблюдении Федерального закона РФ № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных».

Данное согласие действует до моего прямого отказа от пользования услугами библиотеки, либо до истечения пятилетнего срока с момента последней перерегистрации.

« ____ » _____ 202_ г.

(Подпись)

(Расшифровка подписи)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
оказания (предоставления) муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей
библиотеки» (вне стационара)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее - муниципальная услуга).

2. Круг заявителей

1.2. Потребителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются любые группы физических и юридических лиц (в лице уполномоченных представителей), в том числе:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- организации и общественные объединения;
- органы государственной власти, местного самоуправления.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу:

1.3.1. Центральная модельная библиотека: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 5.

График работы:

Зимний график: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, суббота - с 13:00 до 15:00, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

Летний график: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, суббота, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-37-89

1.3.2. Детская библиотека: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, ул. Космонавтов, д. 13.

График работы: вторник, среда, четверг, - с 10:00 до 18:00, перерыв на обед с 13:00 до 14:00, пятница - с 10:00 до 14:00, суббота - с 10:00 до 17:00 без перерыва на обед, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-52-41

1.3.3. Библиотека микрорайона Заречный: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, мкр-он Заречный, ул. 40 лет Победы, д. 30.

График работы: понедельник, вторник, среда, четверг - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, пятница - с 10:00 до 14:00, суббота, воскресенье - выходной день. Последняя среда месяца - санитарный день.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 26-040

1.3.4. Адрес электронной почты для информирования по вопросу предоставления муниципальной услуги: biblio_sbk@govrb.ru.

1.3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <http://bibliosbk.ru/>.

1.3.6. Информация о руководителе учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте - <http://bibliosbk.ru/>.

1.3.7. На официальном сайте муниципального автономного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах оказания муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги.

1.3.8. Пользователи вправе получить консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги.

2.1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки вне стационара (путем проведения тематических мероприятий сотрудниками МАУК «ЦБС»).

2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» (далее - МАУК «ЦБС»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к библиотечно-библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотек МАУК «ЦБС».

4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Оказание муниципальной услуги осуществляется в течение всего календарного года, в соответствии с графиком запланированных мероприятий учреждения.

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.5. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 20.03.2005 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 17.06.1996 г. № 74-ФЗ «О национально-культурной автономии»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 г. № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-1 «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 24.09.1996 г. № 336-1 «О библиотечном деле»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУК «Централизованная библиотечная система»;
- Административный регламент;
- Иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания муниципальной услуги.
- Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги

2.6.1 Для предоставления муниципальной услуги Пользователю необходимо:

- составить заявку в соответствии с Положением о мероприятии, если мероприятие регламентируется Положением.

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в приеме обращения и предоставлении муниципальной услуги являются:

- в случае обращения в дни и часы, не соответствующее расписанию работы учреждения;
- в случае отсутствия свободного времени для проведения мероприятия в графике учреждения в определенную дату;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

2.7.2. Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

2.7.3. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не установлены.

8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

9. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.9.1. Регистрация предварительной заявки на проведение мероприятия может быть:

- осуществлена устно по телефону или лично, обратившись в учреждение;
- направлена на почтовый адрес МАУК «ЦБС»: 671700, Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 5;
- направлена на адрес электронной почты: biblio_sbk@mail.ru.

2.9.2. Запрос регистрируется в течение 5 минут при личном обращении и по телефону, в течение рабочего дня после поступления запроса, в случае электронного обращения (сайт, почта).

2.9.3. В случае направления Заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги электронным способом вне рабочего времени учреждения, либо в выходной, нерабочий праздничный день, днем получения и регистрации заявки считается 1 (первый) рабочий день, следующий за днем его направления.

2.9.4. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении составляет 15 минут.

10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги

2.10.1. Требования к учреждению, на базе которого осуществляется выполнение муниципальной услуги.

- Здание, обеспечивающее выполнение муниципальной услуги, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, а также пандусом, расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных граждан, включая использующих кресла-коляски.

- Помещения соответствовать правилам техники безопасности и правилам пожарной безопасности, санитарным нормам и правилам, безопасности труда, быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество выполняемой муниципальной услуги (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запылённость, загрязнённость, шум, вибрация и т.п.).

- Помещения должны быть оборудованы предметами и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.11. Показателями качества и доступности оказания муниципальной услуги являются:

- соблюдение требований к информационному обеспечению;

- правдивость, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотек МАУК «ЦБС»;
- соблюдение требований к объёму муниципальной услуги;
- соблюдение к срокам оказания муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и их продолжительность, указаны в разделе 3.2.1-3.2.2.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги;
- проведение тематических мероприятий сотрудниками МАУК «ЦБС» вне стационара.

2. Последовательность выполнения административных процедур

3.2.1 Приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги.

Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя в МАУК «ЦБС» либо поступление заявления по телефону, почте, либо направлено на электронную почту учреждения.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги:

- устанавливает наличие полномочий МАУК «ЦБС» по предоставлению запрошенной услуги. Максимальный срок исполнения - 5 минут;
- проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. Максимальный срок исполнения - 10 минут;

Результатом административной процедуры является приём обращения Пользователя либо отказ в приёме Пользователя.

3.2.2. Проведение тематических мероприятий сотрудниками МАУК «ЦБС» вне стационара.

Основанием для исполнения административной процедуры является приём обращения Пользователя.

Специалист(ы) учреждения, непосредственно участвующий(ие) в оказании муниципальной услуги:

- осуществляет выездное тематическое мероприятие в соответствии с поступившими заявками от Пользователей. Максимальный срок исполнения – 2,5 часа.

Результатом административной процедуры является проведение тематических мероприятий сотрудниками МАУК «ЦБС» вне стационара.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной услуги, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации текущего контроля.

Текущий контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.2. Внутренний контроль проводится директором МАУК «ЦБС».

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль:

- тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

- комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются в отношении каждого сотрудника с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

4.1.3. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

1) проведения мониторинга основных показателей услуги за определённый период;

2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работы, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору МАУК «ЦБС» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании отчета учреждения о выполнении Муниципального задания на текущий год.

При проверке полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролю подлежат:

- соответствие качества предоставления муниципальной услуги параметрам муниципального задания;
- соблюдение положений настоящего Административного регламента;
- проверка состояния учреждения;
- проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги.

4.2.3. В случае поступления жалобы, МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» проводится внеплановая проверка на обоснованность жалобы, осуществляется работа по устранению самого нарушения и причин нарушения.

4.2.4. Жалобы на нарушение настоящего Регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены директором МАУК «ЦБС» с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

Директор МАУК «ЦБС» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

Приказом директора МАУК «ЦБС» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

Директор МАУК «ЦБС» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;
- организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента.

4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

- направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;
- вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.4.2. Должностные лица МАУК «ЦБС» принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

4.5.1 Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обжалование действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

4.5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы могут являться: действия и (или) бездействия специалистов учреждения, а также нарушение требований Регламента.

4.5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Пользователь может пожаловаться на нарушение требований Регламента следующими способами:

- предъявить жалобу работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- предъявить жалобу директору учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- предъявить жалобу в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

4.5.4. Порядок подачи жалобы.

Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

4.5.5. Сроки и порядок рассмотрения жалобы.

Обращение получателя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления получателем факта нарушения требований Регламента.

Жалоба подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается директором учреждения с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 рабочих дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения учреждением жалобы, направляется заявителю в письменном виде не позднее дня, следующего за днем принятия решения. По желанию заявителя ответ может быть предоставлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

4.5.6. Результат рассмотрения жалобы.

Руководитель учреждения при приёме жалобы получателя может совершить одно из следующих действий:

- 1) Принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований получателя;
- 2) Аргументировано отказать получателю в удовлетворении его требований;
 - в случае подтверждения факта нарушения требований Регламента, руководитель учреждения приносит извинения получателю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента и принимает меры по устранению нарушения;

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

4.5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

4.5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте учреждения, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

Приложение № 1
к Административному регламенту оказания
(предоставления) муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(вне стационара)

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги



УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «28» мая 2026 г.
№ 379
(приложение 7)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
оказания (предоставления) муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»
(в стационарных условиях)**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

1.1. Настоящий административный регламент по выполнению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по осуществлению публичного показа музейных предметов и музейных коллекций (далее - муниципальная услуга).

2. Круг заявителей

1.2. Потребителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются физические лица без ограничений и (или) юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в учреждение. Дети, младше 7 лет, могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу:
Муниципальное автономное учреждение «Художественно-историческое объединение»: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Пролетарский, д. 5.

1.3.2. График работы.

Вторник, среда, четверг, пятница, суббота - с 10:00 до 18:00 часов, обед с 13:00 до 14:00, воскресенье, понедельник - выходные дни.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-77-28

1.3.3. Адрес электронной почты для информирования по вопросу предоставления муниципальной услуги: galerey79@govrb.ru.

1.3.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте МАУК «ХИО» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <http://sbkmuseum.kulturu.ru/>.

1.3.5. Информация о руководителе учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУК «ХИО» - <http://sbkmuseum.kulturu.ru/>.

1.3.6. На официальном сайте МАУК «ХИО» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах оказания муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги.

1.3.7. Пользователи вправе получить консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

II. Стандарт выполнения муниципальной услуги

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги

2.1. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях).

2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется учреждением: Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» (далее - МАУК «ХИО»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные предметы и музейные коллекции), которые составляют музейный фонд.

4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Оказание муниципальной услуги непосредственно в МАУК «ХИО» осуществляется в течение всего календарного года, в соответствии с графиком работы учреждения, а также со сроком выполнения. Время предоставления муниципальной услуги зависит от установленной даты проведения мероприятия.

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.5. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Закон Российской Федерации от 15.01.93 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- Федеральный закон от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25.06.2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Закон РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Указ Президента РФ от 05.05.1992 года № 431 «О мерах по социальной поддержки многодетных семей»;
- Указ Президента РФ от 23.01.2024 года №63 «О мерах по социальной поддержки многодетных семей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2025 г. № 823 «Об утверждении Правил передачи музейных предметов и музейных коллекций, включенных в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации и находящихся в государственной собственности, в безвозмездное пользование государственным и муниципальным музеям и другим организациям»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23.07.2020 г. № 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учёта, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;
- Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 28.06.2017 № 185-01.1-39-ВА;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-I «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 19.09.2006 г. № 1835-III «О музейном фонде Российской Федерации и музеях на территории Республики Бурятия»;
- Постановление Правительства Республики Бурятия от 30.12.2009 г. № 514 «О порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственных музеев Республики Бурятия и театров Республики Бурятия»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУК «Художественно-историческое объединение»;
- Положение о порядке льготного посещения при организации платных мероприятий в муниципальных учреждениях культуры муниципального образования «город Северобайкальск»;
- Приказ МАУК «ХИО» от 10.01.2026 №1/1 «Об утверждении платных услуг, оказываемых МАУК «ХИО»;
- Административный регламент;
- Иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания услуг по организации культурно-досуговых мероприятий;
- Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги

2.6.1 Для предоставления муниципальной услуги Пользователь представляет следующие документы:

- билет установленного образца с указанием даты, времени посещения;
- лицо, обладающее правом на льготное посещение, представляет документ, подтверждающий его статус.

2.6.2. Пользователь, имеющий право на получение 100% льготы от стоимости предоставляемых услуг (без предоставления экскурсионного обслуживания), предоставляет следующие документы:

№	Льготная категория	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1	Герои СССР, Герои РФ, Полные кавалеры Ордена Славы	Удостоверение к государственной награде
2	Участники Великой Отечественной войны	Удостоверение участника Великой Отечественной войны
3	Инвалиды Великой Отечественной войны	Удостоверение инвалида Великой Отечественной войны
4	Категория, приравненная к инвалидам и участникам Великой Отечественной войны	Удостоверение ветерана Великой Отечественной войны либо удостоверение о праве на льготы
5	Инвалиды I или II группы и лица, их сопровождающие (не более одного чел.), дети- инвалиды	Удостоверение инвалида
6	Дети дошкольного возраста	Свидетельство о рождении
7	Лица, не достигшие 18 лет - один раз в месяц в установленный день	Свидетельство о рождении, паспорт или иной документ подтверждающий возраст гражданина; При коллективном (групповом) посещении - письмо организации, заверенное подписью и печатью руководителя организации, где обучаются, временно пребывают или воспитываются лица, не достигшие восемнадцати лет
8	Лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам - один раз в месяц в установленный день	Студенческий билет и зачётная книжка для студентов (курсантов), осваивающих программы бакалавриата, специалитета, магистратуры.
9	Военнослужащие, проходящие службу по призыву	Военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву
10	Граждане, призванные на военную службу по мобилизации; граждане, заключившие контракт о прохождении военной службы; граждане, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации; члены семей граждан, данных категорий	Удостоверение участника СВО; удостоверение члена семьи участника СВО
11	Участники СВО	Документ, удостоверяющий личность гражданина РФ; справка об участии в СВО; удостоверение участника СВО

12	Члены семьи участников СВО и ветеранов боевых действий из числа участников СВО	Справка, подтверждающая, что гражданин действительно является членом семьи военнослужащего (гражданина), проходящего (проходившего) военную службу (службу), работающего (работавшего) в Вооруженных Силах Российской Федерации (Министерстве обороны Российской Федерации). Свидетельство о заключении брака; Свидетельство о рождении, документ, подтверждающий усыновление, опеку (свидетельство об усыновлении, акт органа опеки об опекунстве).
13	Члены многодетных семей	Удостоверение многодетной семьи на бумажном носителе или электронное удостоверение, содержащее двухмерный штриховой код (QR)
14	Граждане, достигшие пенсионного возраста по старости -один раз в месяц в установленный день	Пенсионное удостоверение или справка о назначении пенсии установленной формы
15	Семьи СОП	Постановление комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав
16	Художники - члены творческих союзов: Союза художников России;	Соответствующий членский билет, либо иной документ, подтверждающий членство к творческому союзу
17	Сотрудники музеев Российской Федерации	Удостоверение, подтверждающее работу в музее Российской Федерации
18	Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей	Документ, подтверждающий статус ребенка-сироты и ребенка, оставшегося без попечения родителей

2.6.3. Непредставление Пользователем документов, указанных в данном пункте, не является основанием для отказа в оказании муниципальной услуги, но лишает Пользователя права на получение муниципальной услуги по льготной цене.

2.6.4. Если услуга оказывается с предоставлением экскурсионного обслуживания, при этом Пользователь является юридическим лицом, осуществившим оплату услуги за безналичный расчёт, Пользователь должен представить реквизиты юридического лица, заключить с МАУК «ХИО» договор на оказание муниципальной услуги, включающей спецификацию услуги с указанием даты оказания муниципальной услуги и количество потребителей (участников экскурсионной группы) (Приложение №2).

2.6.5. Сотрудники МАУК «ХИО» не вправе требовать от Пользователя предоставления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- обращение Пользователя за оказанием муниципальной услуги в дни и часы, не соответствующие графику приёма посетителей;
- отмена выставочного мероприятия;
- отсутствие оплаты за оказание муниципальной услуги (за исключением категории лиц, имеющих право на предоставление доступа к музейным ценностям на основании льгот в размере 100%, указанных в п. 2.8.4 настоящего Регламента);

- нахождение Пользователя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также пребывающего в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессия и так далее);

- нежелание Пользователя соблюдать правила и этические нормы поведения в учреждении;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

2.7.2. Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

2.7.3. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не установлены.

8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.8.1. Учреждение имеет право осуществлять платные услуги в случаях, предусмотренных следующими нормативными правовыми актами РФ, РБ и администрации муниципального образования «город Северобайкальск»:

- Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ;

- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти» от 20.03.2025 № 33-ФЗ;

- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ;

- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-I «О культуре»;

- Закон Республики Бурятия от 19.09.2006 г. № 1835-III «О музейном фонде Российской Федерации и музеях на территории Республики Бурятия»;

- Постановление Правительства Республики Бурятия от 30.12.2009 г. № 514 «О порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственных музеев Республики Бурятия и театров Республики Бурятия»;

- Устав МО «город Северобайкальск»;

- Устав МАУК «Художественно-историческое объединение»;

- Положение о порядке льготного посещения при организации платных мероприятий в муниципальных учреждениях культуры муниципального образования «город Северобайкальск».

- Приказ МАУК «ХИО» «Об утверждении платных услуг, оказываемых МАУК «ХИО»

2.8.2. Размер платы за услугу устанавливается в соответствие Приказа «Об утверждении платных услуг, оказываемых МАУК «ХИО».

Оплату за платные услуги Потребитель производит в безналичной форме путем перечисления на расчетный счет Учреждения и в наличной форме на месте с обязательной выдачей ему билета (абонеента) строгой отчетности.

Услуга оказывается Потребителю на добровольной основе.

За ведение учета денежных средств, полученных от оказания платных услуг, несет ответственность работник МАУК «ХИО», назначенный приказом руководителя.

Услуга предоставляется в дни и часы работы МАУК «ХИО».

2.8.3. Учреждение предоставляет бесплатное посещение категориям, имеющим право на получение 100% льготы от стоимости предоставляемых услуг.

2.8.4. Услуга оказывается бесплатно следующим категориям граждан:

- Герои СССР, Герои РФ, Полные кавалеры Ордена Славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды Великой Отечественной войны;
- категория, приравненная к инвалидам и участникам Великой Отечественной войны;
- инвалиды I или II группы и лица их сопровождающие, при невозможности самостоятельного передвижения (не более одного человека);
- дети-инвалиды;
- дети дошкольного возраста;
- лица, не достигшие 18 лет - один раз в месяц в установленный день;
- лица, обучающиеся по основным профессиональным программам - один раз в месяц в установленный день;
- граждане, достигшие пенсионного возраста по старости- один раз в месяц в установленный день;
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;
- граждане, призванные на военную службу по мобилизации; граждане, заключившие контракт о прохождении военной службы; граждане, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации; члены семей граждан, данных категорий;
- участники СВО;
- члены семьи участников СВО и ветеранов боевых действий из числа участников СВО;
- члены многодетных семей;
- семьи СОП;
- художники - члены творческих союзов: Союза художников России;
- сотрудники музеев Российской Федерации;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

2.8.5. Право на получение льготы не распространяется на предоставление аудиогuida и предоставление экскурсионного обслуживания.

9. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.9.1 Заявитель может подать заявку на оказание муниципальной услуги лично по месту обслуживания либо оставив заявку по телефону или в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт.

Для регистрации запроса на посещение учреждения в электронной форме путем обращения через официальный сайт учреждения или посредством электронной почты, Заявителю необходимо указать следующие данные: тип обращения, ФИО, номер телефона, адрес электронной почты и непосредственно текст обращения, содержащий количество и категорию посетителей (льготная, на платной основе), необходимость в аудиогиде или экскурсионном обслуживании.

Запрос регистрируется в течение 5 минут при личном обращении и по телефону, в течение рабочего дня в случае электронного обращения (сайт, почта).

2.9.2. В случае направления Заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги электронным способом вне рабочего времени учреждения, либо в выходной, нерабочий праздничный день, днем получения и регистрации заявки считается 1 (первый) рабочий день, следующий за днем его направления.

2.9.3. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении составляет 15 минут.

**10. Требования к помещениям, в которых предоставляется
государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и
оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации
о порядке предоставления такой услуги**

2.10.1. Требования к местам оказания муниципальной услуги.

2.10.2. Центральный вход в учреждение должен быть оборудован вывеской с указанием наименования, режимом работы.

В зимнее время за один час до начала рабочего дня подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

2.10.3. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга должно соответствовать следующим требованиям:

- помещение должно быть оборудовано персональными компьютерами, обеспечивающим доступ в информационно-коммуникационную сеть Интернет;

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- в помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться температурный режим - не менее +18 и не более +25⁰С;

- помещения должны быть оборудованы предметами музейной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

- здание, обеспечивающие выполнение муниципальной услуги, должно быть оборудовано входом для свободного доступа Пользователей в помещение, а также пандусом (подъёмником), расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных граждан, включая использующих кресла-коляски.

2.10.4. В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

- должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты.

- помещения для хранения музейных фондов, включая помещение для осуществления режима специального хранения музейных коллекций и музейных предметов, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни, оружия и государственных наград (при наличии).

- экспозиционные площади, предназначенных для размещения постоянных экспозиций и временных выставок.

2.10.5. Помещения для хранения и экспозиций должны быть оборудованы системой отопления и вентиляционной системой либо системой кондиционирования воздуха, поддерживающими заданный влажностный и температурный режим.

2.10.6. Требования к техническому оснащению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с МАУК «ХИО».

2.10.7. В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Регламент.

11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.11. Показателями качества и доступности оказания муниципальной услуги являются:

- соблюдение требований к информационному обеспечению;
- правдивость, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы МАУК «ХИО»;
- соблюдение требований к объёму муниципальной услуги;
- соблюдение к срокам оказания муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и их продолжительность, указаны в разделе 3.2.1-3.2.7.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги;
- выдача билета;
- выдача аудиогuida (при условии запроса Пользователя на предоставление услуги с предоставлением аудиогuida);
- пропуск в экспозиционные залы;
- экскурсионное обслуживание (при условии запроса Пользователя на предоставление услуги с экскурсионным обслуживанием);
- консультирование Пользователя по вопросам, связанным с получением услуги (навигация по экспозиционным залам, правила поведения в экспозиционных залах и др.);
- приём аудиогuida после окончания осмотра Пользователем экспозиционных залов (при условии выдача аудиогuida).

2. Последовательность выполнения административных процедур

3.2.1 Приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги.

Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя в МАУК «ХИО» либо поступление обращения по почтовому адресу, по

информационно-коммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту и обращение на официальный сайт учреждения.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- устанавливает наличие полномочий МАУК «ХИО» по предоставлению запрошенной услуги. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- проверяет наличие оснований для предоставления льготы у Пользователя. Максимальный срок исполнения - 2 минуты.

Результатом административной процедуры является приём обращения Пользователя либо отказ в приёме Пользователя.

3.2.2. Выдача билета.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является приём обращения Пользователя об оказании муниципальной услуги.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- после принятия решения о возможности предоставления муниципальной услуги принимает оплату за оказание муниципальной услуги (за исключением категории Пользователей, имеющих право на предоставление льготы в размере 100%). Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- проверяет наличие документов, дающих право на льготное посещение. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- выдаёт Пользователю документ, подтверждающий право на получение услуги (билет). Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- приглашает экскурсовода для проведения экскурсии (при условии запроса посетителя на предоставление услуги с экскурсионным обслуживанием). Максимальный срок исполнения - 2 минуты.

Результатом административной процедуры является получение Пользователем билета, а также выход экскурсовода (при условии запроса Пользователя на оказание муниципальной услуги с экскурсионным обслуживанием).

3.2.3. Выдача аудиогuida.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является приём обращения Пользователя о предоставлении муниципальной услуги с предоставлением аудиогuida.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- принимает от Пользователя оплату за предоставление аудиогuida и обеспечительный платёж. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- проверяет исправность предоставляемого аудиогuida и знакомит Пользователя с правилами пользования аудиогидом. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- выдаёт Пользователю документ, подтверждающий право на получение услуги с предоставлением аудиогuida (билет) и аудиогид. Максимальный срок исполнения - 2 минуты.

Результатом административной процедуры является получение заявителя аудиогuida и билета, подтверждающего право на получение услуги с предоставлением аудиогuida.

3.2.4. Пропуск в экспозиционные залы.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение Пользователем документа, необходимого для оказания муниципальной услуги (билета).

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (музейный смотритель):

- проверяет наличие билета. Максимальный срок исполнения - 1 минута;
- осуществляет пропуск Пользователя в экспозиционный зал. Максимальный срок исполнения - 1 минута.

Результатом административной процедуры является проход Пользователя в экспозиционные залы МАУК «ХИО».

3.2.5. Экскурсионное обслуживание.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение Пользователем билета, дающего право на оказание муниципальной услуги с предоставлением экскурсионного обслуживания, а также приход экскурсовода.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (экскурсовод):

- проверяет наличие билета, дающего право на экскурсионное обслуживание. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- осуществляет проведение экскурсии. Экскурсионное обслуживание Пользователя - не более 1,5 часа в зависимости от формата и тематики экскурсии.

Результатом административной процедуры является ознакомление Пользователя с экскурсионным материалом.

3.2.6. Консультирование Пользователя по вопросам, связанным с оказанием муниципальной услуги.

Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя к специалисту МАУК «ХИО» (музейному смотрителю).

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (музейный смотритель) обязан:

- внимательно выслушать запрос Пользователя;
- в вежливой форме дать максимально полный ответ по интересующим Пользователя вопросам (навигация по экспозиционным залам, правила поведения в экспозиционных залах и др.). Максимальный срок исполнения - 5 минут.

Результатом административной процедуры является получение Пользователем исчерпывающей информации по интересующим его вопросам, связанных с доступом к музейным ценностям.

3.2.7. Приём аудиогида.

Основанием для исполнения административной процедуры является окончание осмотра Пользователем экспозиционных залов с использованием аудиогида.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- проверяет исправность возвращаемого Пользователем аудиогида. Максимальный срок исполнения - 5 минут;
- при отсутствии недостатков аудиогида, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации аудиогида, принимает аудиогид от пользователя - 2 минуты;
- в случае обнаружения недостатков аудиогида, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации аудиогида, Пользователь возмещает МАУК «ХИО» балансовую стоимость аудиогида. Максимальный срок исполнения не более 1 часа в случае обнаружения недостатков аудиогида, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации аудиогида, с момента выявления данных недостатков.

Результатом административной процедуры является прием аудиогида либо прием платежа при выявлении недостатков аудиогида, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной услуги, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации текущего контроля.

4.1.2. Текущий контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.3. Внутренний контроль проводится директором МАУК «ХИО».

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

4.1.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей услуги за определённый период;
- 2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работы, а также факт принятия мер по жалобам.

4.1.5 При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору МАУК «ХИО» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

4.2.2. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

4.2.3. Плановые проверки осуществляются на основании отчета учреждения о выполнении Муниципального задания на текущий год.

При проверке полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролю подлежат:

- соответствие качества предоставления муниципальной услуги параметрам муниципального задания;
- соблюдение положений настоящего Административного регламента;
- проверка состояния учреждения;
- проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги.

4.2.4. В случае поступления жалобы, МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» проводится внеплановая проверка на обоснованность жалобы, осуществляется работа по устранению самого нарушения и причин нарушения.

4.2.5. Жалобы на нарушение настоящего Регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

4.2.6. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены директором МАУК «ЦБС» с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

4.2.7. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

4.3.2. Директор МАУК «ХИО» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности

учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере музейного обслуживания.

4.3.3. Приказом директора МАУК «ХИО» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

4.3.4. Директор МАУК «ХИО» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества музейного обслуживания;
- организовать информационное обеспечение процесса музейного обслуживания в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента.

4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

- направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;
- вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.4.2. Должностные лица МАУК «ХИО» принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

4.5.1 Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обжалование действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

4.5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы могут являться: действия и (или) бездействия специалистов учреждения, а также нарушение требований Регламента.

4.5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Пользователь может пожаловаться на нарушение требований Регламента следующими способами:

- предъявить жалобу работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- предъявить жалобу директору учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- предъявить жалобу в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

4.5.4. Порядок подачи жалобы.

Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

4.5.5. Сроки и порядок рассмотрения жалобы.

Обращение получателя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления получателем факта нарушения требований Регламента.

Жалоба подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается директором учреждения с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 рабочих дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения учреждением жалобы, направляется заявителю в письменном виде не позднее дня, следующего за днем принятия решения. По желанию заявителя ответ может быть предоставлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

4.5.6. Результат рассмотрения жалобы.

Руководитель учреждения при приёме жалобы получателя может совершить одно из следующих действий:

1) Принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований получателя;

2) Аргументировано отказать получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Регламента, руководитель учреждения приносит извинения получателю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента и принимает меры по устранению нарушения;

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

4.5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

4.5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

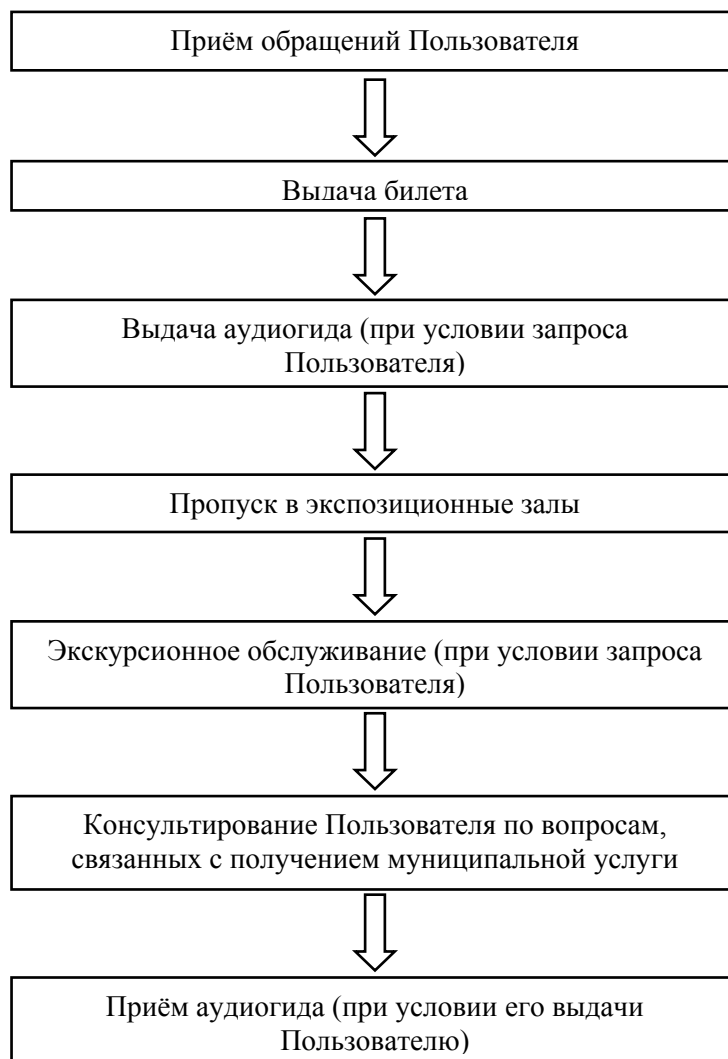
Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте учреждения, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

Приложение № 1
к Административному регламенту оказания
(предоставления) муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций» (в стационарных условиях)

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги



Приложение № 2
к Административному регламенту оказания
(предоставления) муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций» (в стационарных условиях)

Договор на услуги № ____

г. Северобайкальск

«____» _____ 20__ г.

«Название организации», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение», в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель» с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1 Исполнитель обязуется оказать Заказчику услугу: проведение экскурсии по экспозиции музея «История Бам» и в картинной галерее МАУК «Художественно-историческое объединение», пер. Пролетарский, д. 5, а Заказчик обязуется принять услуги и оплатить их.

1.2 Срок оплаты услуг: с момента заключения настоящего договора 7 дней.

1.3. Срок оказания услуг: с момента заключения настоящего договора по _____ 20__ года.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Оказать предусмотренные настоящим договором услуги.

2.1.2. Оказать услуги надлежащего качества.

2.1.3. Оказать услуги в полном объеме в срок, указанный в настоящем договоре.

2.2. Заказчик обязан:

2.2.1. Принять оказанные услуги.

2.2.2. Своевременно оплатить услуги в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего договора.

3. Цена договора и порядок расчетов

3.1. Общая стоимость услуг, оказываемых по настоящему Договору, составляет _____ руб.
НДС не предусмотрен.

3.2. Оплата производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя на основании счета.

4. Ответственность сторон

4.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Все споры и разногласия между Сторонами, возникшие в процессе исполнения настоящего Договора или в связи с ним, разрешаются Сторонами путем переговоров.

4.3. В случае не достижения сторонами соглашения, споры разрешаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, определенных законодательством, которые Стороны не могли предвидеть, при условии, что данные обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение условий настоящего Договора, а также в случае принятия законодательными или исполнительными органами решений, препятствующих исполнению обязательств.

4.5. Любые изменения или дополнения, в условия настоящего Договора, вносятся по согласованию сторон и оформляются путем составления дополнительного соглашения к Договору, являющегося его неотъемлемой частью.

4.6. Условия настоящего Договора могут быть изменены по взаимному соглашению Сторон с обязательным составлением письменного документа в форме дополнений или изменений к настоящему Договору.

5. Срок действия Договора

5.1. Договор действует с момента его подписания по (срок действия).

5.2. Настоящий Договор составлен и подписан в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон. Оба экземпляра Договора имеют равную юридическую силу.

6. Реквизиты и подписи сторон

ЗАКАЗЧИК

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Руководитель

МАУК «Художественно-историческое
объединение»
Юр. адрес: 671700 г. Северобайкальск
Пер. Пролетарский, д. 5
ИНН 0317009355
КПП 031701001

_____/ _____/

Директор

М.П.

_____/ _____/
М.П.

УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «28» мая 2026 г.
№ 379
(приложение 8)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
оказания (предоставления) муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»
(вне стационара)**

1. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

1.1. Настоящий административный регламент по выполнению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по осуществлению публичного показа музейных предметов и музейных коллекций (далее - муниципальная услуга).

2. Круг заявителей

1.2. Потребителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются физические лица без ограничений и (или) юридические лица, либо их уполномоченные представители, посещающие выставку (экспозицию) вне стационара. Дети, младше 7 лет, могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу:
Муниципальное автономное учреждение «Художественно-историческое объединение»: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Пролетарский, д. 5.

1.3.2. График работы.

Вторник, среда, четверг, пятница, суббота - с 10:00 до 18:00 часов, обед с 13:00 до 14:00, воскресенье, понедельник - выходные дни.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-77-28

1.3.3. Адрес электронной почты для информирования по вопросу предоставления муниципальной услуги: galerey79@govrb.ru.

1.3.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте МАУК «ХИО» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <http://sbkmuseum.kulturu.ru/>.

1.3.5. Информация о руководителе учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУК «ХИО» - <http://sbkmuseum.kulturu.ru/>.

1.3.6. На официальном сайте МАУК «ХИО» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах оказания муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги.

1.3.7. Пользователи вправе получить консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

II. Стандарт выполнения муниципальной услуги

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги

2.1. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара).

2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется учреждением: Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» (далее - МАУК «ХИО»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные предметы и музейные коллекции), которые составляют музейный фонд.

4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, в котором располагается выставка (экспозиция), а также со сроком выполнения. Время предоставления муниципальной услуги зависит от установленной даты проведения мероприятия.

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.5. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Закон Российской Федерации от 15.01.93 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- Федеральный закон от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25.06.2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Закон РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Указ Президента РФ от 05.05.1992 года № 431 «О мерах по социальной поддержки многодетных семей»;
- Указ Президента РФ от 23.01.2024 года №63 «О мерах по социальной поддержки многодетных семей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2025 г. № 823 «Об утверждении Правил передачи музейных предметов и музейных коллекций, включенных в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации и находящихся в государственной собственности, в безвозмездное пользование государственным и муниципальным музеям и другим организациям»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23.07.2020 г. № 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учёта, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;
- Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 28.06.2017 № 185-01.1-39-ВА;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-I «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 19.09.2006 г. № 1835-III «О музейном фонде Российской Федерации и музеях на территории Республики Бурятия»;
- Постановление Правительства Республики Бурятия от 30.12.2009 г. № 514 «О порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственных музеев Республики Бурятия и театров Республики Бурятия»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУК «Художественно-историческое объединение»;
- Административный регламент;
- Иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания услуг по организации культурно-досуговых мероприятий.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги

2.6 Для предоставления муниципальной услуги, предоставление документов не требуется.

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- обращение Пользователя за оказанием муниципальной услуги в дни и часы, не соответствующие графику приёма посетителей;
- отмена выставочного мероприятия;
- нахождение Пользователя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также пребывающего в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессия и так далее);
- нежелание Пользователя соблюдать правила и этические нормы поведения в учреждении;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

2.7.2. Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

2.7.3. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не установлены.

8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.8 Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

9. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.9 Муниципальная услуга предоставляется Пользователю по месту обслуживания, в часы работы учреждения, в котором располагается выставка (экспозиция). Регистрация запроса пользователя не требуется.

10. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги

2.10. Требования к учреждению, на базе которого осуществляется выполнение муниципальной услуги.

- Здание, обеспечивающее выполнение муниципальной услуги, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, а также пандусом, расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных граждан, включая использующих кресла-коляски.

- Помещения соответствовать правилам техники безопасности и правилам пожарной безопасности, санитарным нормам и правилам, безопасности труда, быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество выполняемой муниципальной услуги (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запылённость, загрязнённость, шум, вибрация и т.п.).

- Помещения должны быть оборудованы предметами и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.11. Показателями качества и доступности оказания муниципальной услуги являются:

- соблюдение требований к информационному обеспечению;
- правдивость, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы МАУК «ХИО»;
- соблюдение требований к объёму муниципальной услуги;
- соблюдение к срокам оказания муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- посещение Пользователем выставки (экспозиции) по месту обслуживания для оказания муниципальной услуги.

2. Последовательность выполнения административных процедур

3.2. Посещение Пользователя выставки (экспозиции) по месту обслуживания для оказания муниципальной услуги.

Основанием для исполнения административной процедуры является личное присутствие Пользователя по месту проведения выставки (экспозиции).

Оказание услуги осуществляется без участия Специалиста учреждения, в свободной форме посещения.

Результатом административной процедуры является ознакомление Пользователя с выставочным (экспозиционным) материалом.

Время ознакомления Пользователем материала не ограничено, в пределах графика работы учреждения, в котором размещается выставка.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной услуги, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации текущего контроля.

4.1.2. Текущий контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.3. Внутренний контроль проводится директором МАУК «ХИО».

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

4.1.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей услуги за определённый период;
- 2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работы, а также факт принятия мер по жалобам.

4.1.5 При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору МАУК «ХИО» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

4.2.2. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

4.2.3. Плановые проверки осуществляются на основании отчета учреждения о выполнении Муниципального задания на текущий год.

При проверке полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролю подлежат:

- соответствие качества предоставления муниципальной услуги параметрам муниципального задания;
- соблюдение положений настоящего Административного регламента;
- проверка состояния учреждения;
- проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги.

4.2.4 В случае поступления жалобы, МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» проводится внеплановая проверка на обоснованность жалобы, осуществляется работа по устранению самого нарушения и причин нарушения.

4.2.5. Жалобы на нарушение настоящего Регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждения, предоставляющие услуги, так и в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены директором МАУК «ХИО» с участием начальника МКУ «Управление культуры

АМО «город Северобайкальск» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

4.3.2. Директор МАУК «ХИО» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере музейного обслуживания.

4.3.3. Приказом директора МАУК «ХИО» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

4.3.4. Директор МАУК «ХИО» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества музейного обслуживания;
- организовать информационное обеспечение процесса музейного обслуживания в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента.

4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

- направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;
- вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.4.2. Должностные лица МАУК «ХИО» принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

4.5.1 Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обжалование действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

4.5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы могут являться: действия и (или) бездействия специалистов учреждения, а также нарушение требований Регламента.

4.5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Пользователь может пожаловаться на нарушение требований Регламента следующими способами:

- предъявить жалобу работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- предъявить жалобу директору учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- предъявить жалобу в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

4.5.4. Порядок подачи жалобы.

Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

4.5.5. Сроки и порядок рассмотрения жалобы.

Обращение получателя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления получателем факта нарушения требований Регламента.

Жалоба подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается директором учреждения с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 рабочих дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения учреждением жалобы, направляется заявителю в письменном виде не позднее дня, следующего за днем принятия решения. По желанию заявителя ответ может быть предоставлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

4.5.6. Результат рассмотрения жалобы.

Руководитель учреждения при приёме жалобы получателя может совершить одно из следующих действий:

1) Принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований получателя;

2) Аргументировано отказать получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Регламента, руководитель учреждения приносит извинения получателю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента и принимает меры по устранению нарушения;

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения

направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

4.5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

4.5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте учреждения, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

Приложение № 1
к Административному регламенту оказания
(предоставления) муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций» (вне стационара)

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

посещение Пользователем выставки (экспозиции)
