



## 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: [mauskdo@govrb.ru](mailto:mauskdo@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. № 246-1 «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 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  
«Показ кинофильмов»

БЛОК-СХЕМА  
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

