



Российская Федерация
Ханты - Мансийский автономный округ
город Нижневартовск

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР НАЦИОНАЛЬНЫХ КУЛЬТУР»**

628611, г. Нижневартовск
ул. Мира, 31-а
телефоны: (факс) 41-44-50, 41-33-70

www.цнк-нв.рф
e-mail: cnk07@mail.ru

ПРИКАЗ

22 января 2019 г.

№30/1-осн.

**О внесении изменений в приказ
от 30 декабря 2015 года №313-осн.
«Об утверждении порядка предоставления
муниципальных услуг в муниципальном
бюджетном учреждении «Центр национальных культур»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» в целях повышения качества оказания муниципальных услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок предоставления муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Центр национальных культур» согласно приложению №1 Порядок предоставления муниципальных услуг в муниципальном учреждении «Центр национальных культур» «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» и приложению №2 Порядок предоставления муниципальных услуг муниципальном бюджетном учреждении «Центр национальных культур» «Работа клубных формирований (коллективов любительского художественного творчества)» к приказу.
2. Мирзоеву В.Б., методисту разместить настоящий приказ на сайте и информационном стенде учреждения.
3. Приказ от 30.12.2015 №313-осн. «Об утверждении порядка предоставления муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Центр национальных культур» считать утратившим силу.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Е.А.Князева

**Порядок предоставления муниципальных услуг в муниципальном учреждении
«Центр национальных культур»
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»**

1. Общее положение

1.1. Порядок предоставления муниципальных услуг (далее порядок) муниципальным учреждением МБУ «Центр национальных культур» (далее- учреждение) разработан с целью повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги, определяет порядок, строки, последовательность действий (административных процедур) и порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по определению муниципальных услуг.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г №210-ФЗ и законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

1.3. Муниципальные услуги могут быть оказаны на территории Российской Федерации, в соответствии с утвержденным муниципальным заданием. Формы оказания услуги:

– в стационарных условиях – непосредственно в помещении учреждения, оказывающего услугу. Местом исполнения услуги является здание и помещения муниципального бюджетного учреждения «Центр национальных культур», подведомственного департаменту по социальной политике администрации города Нижневартовска. Место нахождения, телефон, график работы и адрес электронной почты учреждения указаны в приложении 1 к настоящему порядку.

– вне стационара – в ходе организации выездного обслуживания с использованием реквизита, оборудования, костюмов и др. (мероприятий на уличных площадках города Нижневартовска, выезд в другие организации).

1.4. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует муниципальное бюджетное учреждение «Центр национальных культур». Устав муниципального бюджетного учреждения «Центр национальных культур» является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

- наименование и местоположение, юридический статус;
- правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности учреждения;
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

1.5. В МБУ «ЦНК» используются следующие основные руководства и правила:

- правила поведения посетителей МБУ «ЦНК»;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- распоряжения и приказы Департамента по социальной политике администрации города;

– иные руководства и правила в области культурного обслуживания.

При оказании услуг в МБУ «ЦНК» используются следующие инструкции:

- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- иные инструкции учреждения;

Основными Положениями в учреждении являются:

- положение о клубных формированиях МБУ «ЦНК»;
- положение о клубных формированиях на платной основе МБУ «ЦНК»;
- положение по аттестации работников.

1.6. Потребителями услуги являются физические лица. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношении к религии имеет право на культурное обслуживание на территории Российской Федерации.

1.7. Требование к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1) Информация о предоставлении муниципальных услуг, способы их получения размещаются непосредственно на информационных стендах учреждения, но официальном сайте Учреждения цнк-нв.рф и должна содержать следующие сведения: контактную информацию, местонахождение и почтовый адрес учреждения; порядок и способы получения информации о порядке предоставления муниципальных услуг, включая требования к запросу предоставления муниципальных услуг; порядок и способы подачи такого запроса; перечень и формат документов, которые заявитель должен и (или) вправе передать для получения муниципальных услуг, перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, требования настоящего порядка.

2) Информирование о процедуре предоставления муниципальных услуг, в том числе о ходе их предоставления, проводится в следующих формах: устно (лично или по телефону), письменно или посредством электронной почты:

- в случае устного обращения Получателя услуг (лично или по телефону), специалисты учреждения осуществляют устное информирование каждого обратившегося за информацией осуществляется не более 10 мин. В случае, когда для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист учреждения, осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованным лицам направить обращение о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальных услуг либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время устного информирования. При информировании о процедуре исполнения муниципальных услуг по телефону, специалисты должны представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность. Звонки заинтересованных лиц по вопросу информирования о порядке организации или исполнения муниципальных услуг специалисты учреждения принимают в соответствии с графиком работы. При невозможности специалиста самостоятельно ответить на поставленный вопрос заинтересованному лицу специалист сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- письменное информирование осуществляется при получении письменного обращения, которое составляется в свободной форме. Ответ на обращение готовится в течении 3 дней со дня регистрации письменного обращения в журнале регистрации входящей и исходящей документации. Письменный ответ на письменное обращение Получателя работы должен содержать фамилию, имя, отчество, номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу, или адресу электронной почты получателя, указанному в письменном обращении. В случае, когда в письменном обращении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальных услуг не указаны фамилия получателя и почтовый адрес, либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается;

- в случае обращения по электронной почте, информация о предоставлении муниципальной услуг направляется на электронный адрес Получателя услуги в течении 3-х дней со дня регистрации такого обращения в специальном журнале при условии наличия доступа к сети Интернет;

– Учреждение в праве отказать в получении информации в случае, если содержание электронного письма-запроса содержит: нецензурные и (или) оскорбительные слова и выражения; носит анонимный характер (отсутствует наименование юридического лица (для физического лица – фамилия, имя, отчество (последнее при наличии)), почтовый и (или) электронный адрес, необходимый для направления ответа); не поддается прочтению.

1.8. Результатом предоставления муниципальных услуг является, организация и успешное проведение мероприятий, различных по форме и тематике: культурно – досуговых, познавательных, праздников, представлений, смотров, фестивалей, конкурсов, концертов, выставок, вечеров, спектаклей, дискотек, игровых, познавательных и развлекательных программ и т.д.

1.9. Муниципальные услуги предоставляются в соответствии с муниципальным заданием, перспективным планом работы учреждения, месячными планами работы учреждения.

1.10. В состав информации о муниципальных услугах включены:

- наименование и местонахождения учреждения;
- условия оказания муниципальных услуг;
- правила проведения во время получения муниципальных услуг и во внештатных ситуациях;
- режим работы учреждения.

1.11. Муниципальные услуги считаются предоставленной если:

- заявителю предоставлена запрашиваемая услуга или дан мотивированный отказ в предоставлении муниципальных услуг;
- мероприятие состоялось в назначенный срок и время.

2. Порядок получения доступа к муниципальным услугам.

2.1. Получатель услуг, обязан соблюдать нормы поведения, утвержденные локальными актами Учреждения, при получении муниципальных услуг предоставляемых учреждением. Получатель причинивший Учреждению ущерб, компенсирует его в порядке. Установленным действующим законодательством.

2.2. Информация об изменениях в деятельности Учреждения, порядке и правилах оказания муниципальных услуг должна обновляться не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

2.3. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в Учреждение Получателей услуг – инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, персонал учреждения действует в соответствии с инструкцией, утвержденной приказом директора Учреждения. Вход в здание Учреждения оборудуется специальными приспособлениями и устройствами (пандусами, поручнями, кнопкой вызова для МГН).

2.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основание для отказа в предоставлении муниципальных услуг является:

- грубейшее однократное нарушение норм поведения, утвержденных локальными актами учреждения;
- обращение за получением услуг в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями и календарным планом работы не предусмотрено проведение мероприятия;
- возраст Получателя услуг не соответствует Федеральному закону «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 29.12.2010 №436-ФЗ.

- нахождение Получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нахождение Получателя услуг в социально- неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);
- нахождение Получателя услуг в одежде, которая имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, предоставляющего услуги, и одежду других посетителей.

2.5. Процесс предоставления услуг включает в себя следующие этапы:

- встреча и размещение получателей услуг;
- подготовка к показу мероприятия или участию в нем;
- проведение мероприятия;
- заключительный этап.

2.6. Муниципальные услуги оказываются с учетом возрастных, социальных и других потребностей Получателей услуг.

2.7. Режим работы учреждения: понедельник- пятница с 9:00 до 22:00, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00. Работа учреждения в субботу и воскресенье осуществляется в соответствии с расписанием занятий клубных формирований учреждения, планом мероприятий учреждения.

3. Требования к учреждению, предоставляющего муниципальные услуги

3.1. Работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах в пределах своей компетенции.

3.2. Работники учреждения должны обладать профессиональными знаниями и навыками, обеспечивающими качественное оказание работы. Не менее трети штат должны быть дипломированными специалистами.

3.3. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг, помещения должны отвечать требованиям строительных, санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности, быть защищенным от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения.

3.4. Помещения учреждения должны быть оснащены источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами.

3.5. Здание учреждения должно быть оснащено противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций; системой охраны. Так же размещены стенды со схемами расположения средств пожаротушения и путей эвакуации.

4. Порядок обжалования нарушений требований порядка

4.1. Получатель услуг может обжаловать нарушение требований порядка следующим образом:

- указание на нарушение требований порядка сотруднику учреждения, оказывающего муниципальные услуги. При выявлении нарушений требования, установленный порядком, Получатель услуг вправе указать на это сотруднику в корректной форме с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований порядка было допущено непосредственно по отношению к Получателю услуги;
- жалоба на нарушение требований порядка директору учреждения (в его отсутствие- заместителю директора). Обращение с жалобой к директору учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления Получателем

услуги факта нарушающих требования порядка. Директор учреждения при приеме жалобы Получателя услуги может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по устранению факта нарушения требования порядка и удовлетворению требований Получателя услуг;
- аргументировать отказ Получателю услуг в удовлетворении его требований.

Учреждение обязано предоставить Получателю услуг официальный аргументированный ответ рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течении 10 рабочих дней с даты поступления жалобы.

- жалоба на нарушение требований порядка в управление культуры департамента по социальной политики администрации города; Подача и рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

4.2. Обжаловать требования порядка может любой Получатель услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение порядка могут родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книгу жалоб учреждения.

5. Ответственность за нарушении порядка

5.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение Получателя услуг, непрерывное повышении качества ее оказания.

5.2. Директор учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальных услуг.

5.3. Директор учреждения:

- обеспечить разъяснение и доведение порядка предоставления муниципальных услуг до всех сотрудников учреждения;
- определить полномочья, ответственность и взаимодействие сотрудников учреждения, осуществляющих оказание муниципальных услуг и контроль за качеством их оказания;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальных услуг в соответствии с требованием порядка;
- организовать внутренний контроль за соблюдением порядка;
- систематизировать работу по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг.

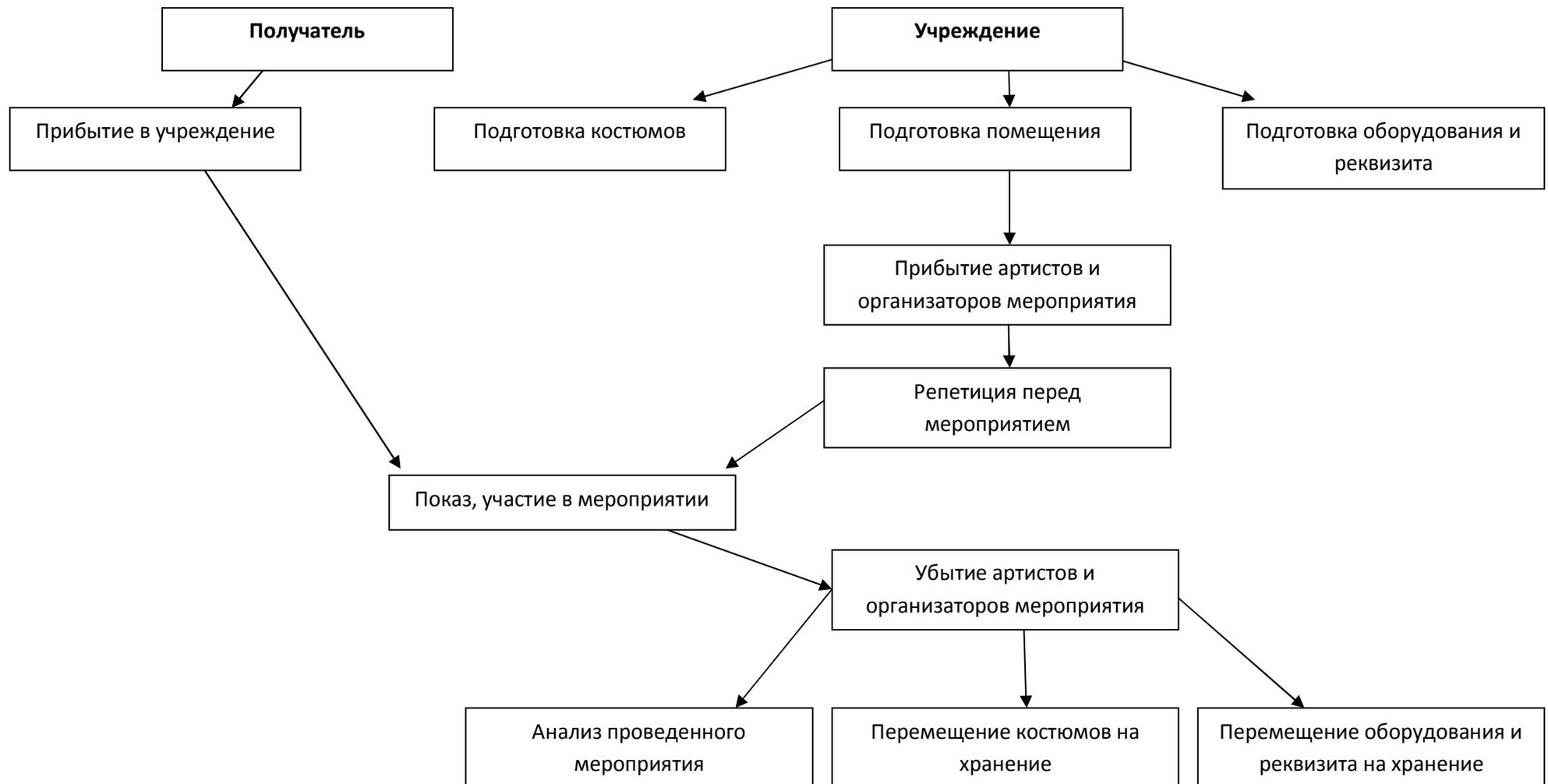
6. Контроль за деятельностью учреждения

6.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством внутреннего и внешнего контроля:

- с целью осуществления внутреннего контроля учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельность своих подразделений и сотрудников, с целью определения соответствия порядка. Система планирования должна охватывать этапы планирования работы с Получателем услуг, оформления результатов контроля.
- внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый управлением культуры департамента по социальной политики администрации города.

Приложение 1 к порядку

Полное и сокращенное наименование	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр национальных культур» МБУ «Центр национальных культур»
Почтовый адрес учреждения	Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, . Нижневартовск , ул. Мира 31А Индекс: 628611
Информация об Учредителе и Собственнике учреждения	Учредителем МБУ «Центр национальных культур» является муниципальное образование города Нижневартовска. Функции и полномочия учредителя муниципального бюджетного учреждения «Центр национальных культур »от имени муниципального образования города Нижневартовска осуществляет департамент по социальной политике администрации города Нижневартовска (г. Нижневартовск, ул. Ханты- Мансийская, 21) . Собственником имущества муниципального бюджетного учреждения «Центр национальных культур» является муниципальное образование города Нижневартовска г. Нижневартовск , ул. Таежная, 24)
Управление культуры департамента по социальной политике администрации города	Заместитель директора департамента, начальник управления культуры департамента по социальной политике администрации города Нижневартовска – Яна Валерьевна Гребнева 8(3466)46-75-76, 43-70-90
Режим работы учреждения	понедельник- пятница с 9:00 до 22:00, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00. Работа учреждения в субботу и воскресенье осуществляется в соответствии с расписанием занятий клубных формирований учреждения, планом мероприятий учреждения
Контактный телефон	8 (3466) 41-44-50 (приемная) 8 (3466) 45-30-50 (касса) 8 (3466) 41-44-70 (отдел художественного творчества)
Сайт МБУ «Центр национальных культур»	цнк-нв.рф
Электронная почта	cnk07@mail.ru

БЛОК- СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

**Порядок предоставления муниципальных услуг муниципальном бюджетном
учреждении «Центр национальных культур»
«Работа клубных формирований (коллективов любительского художественного
творчества)»**

1. Общие положения

1.1. Порядок предоставления муниципальных услуг «Работа клубных формирований (коллективов любительского художественного творчества)» (далее – порядок) муниципальным бюджетным учреждением «Центр национальных культур» (далее – учреждение) разработан в целях сохранения и развития местного традиционного художественного творчества, материальной и духовной культуры, самодеятельного художественного творчества, народных промыслов и ремесел, а также с целью повышения качества оказания и доступности муниципальных услуг, определяет порядок, сроки, последовательность действий (административных процедур) и порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальных услуг.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; Законом Думы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 15.11.2005 № 109- 03 «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»; Постановлением администрации города Нижневартовска от 21.12.2015 №2291 «Об утверждении порядка формирования, финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) муниципальными учреждениями города Нижневартовска и предоставления субсидий муниципальным бюджетным и автономным учреждениям на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания»; Законом Российской Федерации 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» и является локальным нормативным актом Учреждения.

1.3. Клубные формирования в МБУ «Центр национальных культур» - это добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

1.4. Получателями муниципальных услуг являются все граждане (физические лица), проживающие на территории города Нижневартовска, независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального происхождения, политических убеждений, отношения к религии, а также учреждения, организации и другие юридические лица (далее – Получатели услуг).

1.5. Местом исполнения муниципальных услуг является здание и помещения муниципального бюджетного учреждения «Центр национальных культур» подведомственного департаменту по социальной политике администрации города Нижневартовска, территория города Нижневартовска. Местонахождение, телефон, график работы и адрес электронной почты учреждения указаны в приложении 1 к настоящему порядку.

1.6. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальных услуг:

1) информация о предоставлении муниципальных услуг, способы ее получения размещаются непосредственно на информационных стендах учреждения, на официальном сайте учреждения цнк-нв.рф и должна содержать следующие сведения: контактную информацию, местонахождение и почтовый адрес учреждения; порядок и способы получения информации о порядке предоставления муниципальных услуг включая требования к запросу о предоставлении муниципальных услуг; порядок и способы подачи такого запроса; перечень и формат документов, которые заявитель должен и (или) вправе представить для получения муниципальных услуг, перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальных услуг, требования настоящего порядка.

2) информирование о процедуре предоставления муниципальных услуг, в том числе о ходе ее предоставления, проводится в следующих формах: устно (лично или по телефону), письменно или посредством электронной почты: - в случае устного обращения Получателя услуг (лично или по телефону), специалисты учреждения осуществляют устное информирование (лично или по телефону). Устное информирование каждого обратившегося за информацией осуществляется не более 10 минут. В случае, когда для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист учреждения, осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованным лицам направить обращение о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальных услуг либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования. При информировании о процедуре исполнения муниципальной работы по телефону специалисты учреждения должны представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность. Звонки от заинтересованных лиц по вопросу информирования о порядке организации или исполнения муниципальных услуг специалисты учреждения принимают в соответствии с графиком работы. При невозможности специалиста самостоятельно ответить на поставленный вопрос заинтересованному лицу специалист сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию; - письменное информирование осуществляется при получении письменного обращения, которое составляется в свободной форме. Ответ на обращение готовится в течение 3 дней со дня регистрации письменного обращения в журнале регистрации входящей и исходящей документации. Письменный ответ на письменное обращение Получателя услуг должно содержать фамилию, имя, отчество, номер телефона исполнителя и направляться по почтовому адресу, или адресу электронной почты получателя, указанному в письменном обращении. В случае, когда в письменном обращении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальных услуг не указаны фамилия получателя и почтовый адрес, либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся; - в случае обращения по электронной почте, информация о предоставлении муниципальных услуг направляется на электронный адрес

Получателя услуг в течение 3 - х рабочих дней со дня регистрации такого обращения в специальном журнале регистрации при условии наличия доступа к сети Интернет - учреждение вправе отказать в получении информации в случаях, если содержание электронного письма-запроса содержит: нецензурные и (или) оскорбительные слова и выражения; носит анонимный характер (отсутствует наименование юридического лица (для физического лица - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии)), почтовый и (или) электронный адрес, необходимый для направления ответа); не поддается прочтению.

1.7. Результатом предоставления муниципальных услуг является:

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

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

1.8. Сроки предоставления муниципальных услуг в соответствии с муниципальным заданием, перспективным планом работы учреждения, месячными планами работы учреждения, календарными планами, расписанием занятий работы клубных, любительских формирований и объединений, творческих коллективов.

2. Порядок получения доступа к муниципальным услугам.

2.1. Предоставление муниципальных услуг осуществляется бесплатно и на платной основе. Муниципальные услуги на платной основе предоставляется на основании договора возмездного оказания услуг, в соответствии с Уставом учреждения.

2.2. При посещении занятий клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества на платной основе между получателем (заказчиком) работы и учреждением (исполнителем) заключается договор возмездного оказания услуги.

2.3. В состав информации о муниципальных услугах включены:

- наименование и местонахождение учреждения;
- условия оказания муниципальных услуг, их стоимость;
- правила поведения во время получения муниципальных услуг и во внештатных ситуациях;
- режим работы учреждения.

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

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

2.6. Муниципальные услуги считаются предоставленными если:

- заявителю предоставлена запрашиваемая услуга или дан мотивированный отказ в предоставлении муниципальных услуг;

- заявитель зачислен в клубное формирование или самостоятельный коллектив.

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

2.8. При приёме заявления получателем услуг предъявляется документ, удостоверяющий личность заявителя (паспорт или документ его заменяющий), свидетельство о рождении ребёнка, если получатель муниципальных услуг граждан, не достигший 14 лет.

2.9. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в учреждение Получателей услуг - инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, персонал учреждения действует в соответствии с инструкцией, утвержденной приказом директора учреждения. Вход в здание, зрительный зал учреждения оборудуется специальными приспособлениями и устройствами (пандусом, поручнями и кнопкой вызова для МГН).

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальных услуг является:

- ненадлежащее оформление заявителем заявления на предоставление муниципальных услуг (не указаны фамилия, имя гражданина, адрес проживания);
- превышение предельной численности наполняемости клубного формирования;
- медицинские противопоказания;
- грубейшее однократное нарушение норм поведения, утвержденных локальными актами учреждения;
- обращение за получением услуг в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями;
- нахождение Получателя услуг в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нахождение Получателя услуг в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);
- нахождение Получателя услуг в одежде, которая имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, предоставляющего услуги, и одежды других посетителей.

Учреждение вправе отказать получателю услуг на платной основе в заключении договора на новый срок по истечении действия действующего договора, если Заказчик (воспитанник) в период его действия допускали нарушения, предусмотренные гражданским законодательством и договором и дающие Исполнителю право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора.

3. Требования к качеству предоставления муниципальной работы.

3.1. Содержание предоставляемой муниципальной работы.

3.1.1 Организация работы клубных формирований:

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

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

3.1.2. Обеспечение безопасности Получателей услуг во время оказания работы.

3.2. Требования к учреждению.

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

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

3.2.3. Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

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

3.2.5. Режим работы учреждения устанавливается с понедельника по воскресенье с 9.00 до 22.00.

3.2.6. Работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах в пределах своей компетентности.

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

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

3.3. Требования к организации работы клубных формирований.

3.3.1. Муниципальные услуги оказываются с учётом возрастных, социальных и других потребностей Получателей услуг.

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

3.3.3. Развитие интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновления программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

3.3.4. Клубные формирования учреждения в рамках своей деятельности:

- организуют систематические занятия в формах и видах, характерных для данных клубных формирований (занятия, репетиции, заседания);

- проводят творческие отчеты о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, турниры, показательные выступления и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы и т.п.);

- участвуют в культурно – досуговых, информационно – просветительских мероприятиях Учреждения;

- используют другие формы творческой работы и участия в культурной и общественной жизни;

- принимают участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п.

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

3.3.6. Клубное формирование создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора учреждения. Клубному формированию предоставляется помещение для проведения занятий, выступлений, репетиций. Клубное формирование обеспечивается материально-технической базой, в соответствии со спецификой и характером деятельности.

3.3.7. Творческо-организационная работа в клубных формированиях должна предусматривать:

- проведение занятий, репетиций, организацию выставок, выступлений с концертами и отдельными концертными номерами;
- участие в мероприятиях учреждения, а также в городских, в выездных мероприятиях, согласно плану работы учреждения;
- посещение музеев, выставок, театральных постановок, концертов и иных форм культурно-массовых мероприятий;
- реализацию комплекса мероприятий по созданию в формировании творческой атмосферы;
- работу по формированию бережного отношения к имуществу учреждения;
- разъяснительную работу по соблюдению правил противопожарной, антитеррористической безопасности, культуре поведения в учреждении;
- проведение не реже одного раза в полгода общего собрания участников (их законных представителей), в присутствии художественного руководителя с подведением итогов творческой работы;
- накопление методических материалов, а также материалов, отражающих историю развития формирования (планы, отчёты, фото-видеоматериалы, эскизы, программы, афиши, дипломы, грамоты, статьи, буклеты и т.д.) и творческой работы.

3.3.8. Проведение занятия в клубном формировании осуществляется в соответствии с планом работы, расписанием и программой занятий в течение календарного года. Занятия проводятся по утвержденному расписанию, в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.п.). Руководитель клубного формирования ведёт в коллективе регулярную творческую и воспитательную работу, организует мероприятия по созданию творческой атмосферы, накапливает методический материал и материал, отражающий историю развития коллектива и творческую работу. Продолжительность занятий в клубных формированиях определяется с учетом возраста участников. Возраст участников Периодичность Продолжительность Дошкольный (4-7 лет) и младший школьный возраст (8- 12 лет) 2 раза в неделю 30 – 45 мин. Средний (12-15 лет) и старший школьный возраст (15-18 лет) 2,3

раза в неделю 1,5 академических часа с перерывом 10 мин. Взрослые 2,3 раза в неделю 1,5 академических часа с перерывом 10 мин. Примечание: (академический час - 45 минут).

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

3.3.10.При записи в клубное формирование учреждения руководитель формирования должен ознакомить Получателя услуг с правилами посещения занятий. Правила посещения занятий размещены в свободном для посетителей учреждения доступе на информационном стенде и на сайте учреждения.

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

3.3.12.Отчёт о результатах деятельности клубных формирований проводится в форме концертов, выставок, конкурсов, соревнований, показательных занятий и открытых уроков, творческих лабораторий, мастер-классов и т.п., а также на общих собраниях участников коллектива.

3.3.13.Финансирование деятельности клубного формирования осуществляется за счет консолидированных средств бюджетного финансирования и средств, полученных от предпринимательской и иной, приносящей доход деятельности в виде субсидий на выполнение государственного (муниципального) задания, на иные цели, от оказания платных видов деятельности, предусмотренных уставом учреждения, средств участников платных групп клубных формирований, в том числе целевых поступлений от физических и юридических лиц, выделенных на развитие клубного формирования, а также добровольных пожертвований. Размер оплаты в платных группах клубных формирований может индексироваться 1 раз в год и ежегодно оформляется приказом руководителя учреждения.

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

3.5. Численность и наполняемость клубных формирований в учреждении зависит от специфики занятий клубного формирования и варьируется в пределах от 7 до 35 человек.

3.6. Прием в клубное формирование проходит на основе просмотра (хореографические, театральные коллективы), прослушивания (вокальные коллективы) по заявлению - личному (для совершеннолетних воспитанников), либо родителей или лиц их замещающих (для несовершеннолетних воспитанников). Прием проводит руководитель коллектива.

3.7. При регулярном посещении занятий, высоких достижениях в фестивалях и конкурсах, допускается перевод воспитанников из платной группы в бесплатную.

3.8. Отчисление из состава участников клубных формирований происходит:

- при систематическом нарушении правил поведения, принятых в учреждении;
- на основании общего собрания клубного формирования;
- по заявлению

- личному (для совершеннолетних воспитанников), либо родителей или лиц их замещающих (для несовершеннолетних воспитанников).

Прием и отчисление из состава участников клубных формирований, перевод из платных групп в бесплатные, оформляется приказом, на основании служебной записки руководителя коллектива.

4. Порядок обжалования нарушений требований порядка предоставления муниципальных услуг.

4.1. Обжаловать нарушение требований порядка предоставления муниципальной услуги может любой Получатель услуг. За малолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение регламента могут родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований порядка при наличии письменного согласия родителей (законных представителей), или за них это могут сделать родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб учреждения.

4.2. Получатель услуг может обжаловать нарушение требований порядка предоставления муниципальной услуги следующими способами:

- указание на нарушение требований порядка сотруднику учреждения, оказывающему муниципальную работу;
- жалоба на нарушение требований порядка директору учреждения (в его отсутствие - заместителю директора);
- жалоба на нарушение требований порядка предоставления муниципальной услуги в управление культуры департамента по социальной политике администрации города;
- обращение в суд.

4.3. Указание на нарушение требований порядка предоставления муниципальных услуг сотруднику, непосредственно оказывающему муниципальные услуги:

- при выявлении нарушения требований, установленных порядком предоставления муниципальных услуг, Получатель услуг вправе указать на это сотруднику в корректной форме с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований регламента было допущено непосредственно по отношению к Получателю услуг;

- при невозможности или отказе сотрудника учреждения устранить допущенное нарушение требований порядка предоставления муниципальных услуг и (или) принести извинения, Получатель услуг может использовать иные способы обжалования.

4.4. Жалоба на нарушение требований порядка предоставления муниципальных услуг директору учреждения (в его отсутствие - заместителю директора):

- при выявлении нарушения требований, установленных порядком, Получатель услуг может направить жалобу в письменной или устной форме директору учреждения;

- обращение Получателя услуг с жалобой к директору учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления Получателем работы факта нарушения требований порядка;

- директор учреждения при приеме жалобы Получателя услуг может совершить одно из следующих действий: принять меры по установлению факта нарушения требований порядка и удовлетворению требований Получателя услуг;

- аргументировано отказать Получателю услуг в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований порядка, директор учреждения приносит извинения Получателю услуг от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований «порядка» и принимает меры по устранению нарушения. Учреждение обязано предоставить Получателю услуг официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 10 рабочих дней с даты поступления жалобы.

4.5. Жалоба на нарушение требований порядка предоставления муниципальных услуг в управление культуры департамента по социальной политике администрации города. Подача и рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5. Контроль за деятельностью учреждения.

5.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

- с целью осуществления внутреннего контроля учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью своих подразделений и сотрудников, с целью определения соответствия порядка. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с Получателями работы, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;
- внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый управлением культуры департамента по социальной политике администрации города.

6. Ответственность за нарушение требований порядка

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

6.2. Директор учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальных услуг.

6.3. Директор учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение порядка до всех сотрудников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие сотрудников учреждения, осуществляющих оказание муниципальных услуг и контроль за качеством их оказания;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальных услуг в соответствии с требованиями порядка;
- организовать внутренний контроль за соблюдением порядка;

- систематизировать работу по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг.

6.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальных услуг к директору учреждения и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

Приложение 1 к порядку

Полное и сокращенное наименование	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр национальных культур» МБУ «Центр национальных культур»
Почтовый адрес учреждения	Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, . Нижневартовск , ул. Мира 31А Индекс: 628611
Информация об Учредителе и Собственнике учреждения	Учредителем МБУ «Центр национальных культур» является муниципальное образование города Нижневартовска. Функции и полномочия учредителя муниципального бюджетного учреждения «Центр национальных культур »от имени муниципального образования города Нижневартовска осуществляет департамент по социальной политике администрации города Нижневартовска (г. Нижневартовск, ул. Ханты- Мансийская, 21) . Собственником имущества муниципального бюджетного учреждения «Центр национальных культур» является муниципальное образование города Нижневартовска г. Нижневартовск , ул. Таежная, 24)
Управление культуры департамента по социальной политике администрации города	Заместитель директора департамента, начальник управления культуры департамента по социальной политике администрации города Нижневартовска – Яна Валерьевна Гребнева 8(3466)46-75-76, 43-70-90
Режим работы учреждения	понедельник- пятница с 9:00 до 22:00, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00. Работа учреждения в субботу и воскресенье осуществляется в соответствии с расписанием занятий клубных формирований учреждения, планом мероприятий учреждения
Контактный телефон	8 (3466) 41-44-50 (приемная) 8 (3466) 45-30-50 (касса) 8 (3466) 41-44-70 (отдел художественного творчества)
Сайт МБУ «Центр национальных культур»	цнк-нв.рф
Электронная почта	cnk07@mail.ru