



**Стандарт  
качества муниципальной услуги  
«Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)»**

**Раздел I. Общие положения**

1. Наименование муниципальной услуги – «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» (далее – муниципальная услуга).
2. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное автономное учреждение «Театр актера и куклы «Петрушка» (далее – муниципальное учреждение).

Контактная информация муниципального учреждения: местонахождение: город Сургут, улица Энгельса, 11; график работы: понедельник – пятница: 09.00 – 17.00, обед: 13.00 – 14.00; адрес сайта: [www.teatr-petrushka.ru](http://www.teatr-petrushka.ru); номер телефона: директор: (3462) 34-38-40, приемная: (3462) 35-39-55; e-mail: [info@teatr-petrushka.ru](mailto:info@teatr-petrushka.ru)

**Раздел II. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

- Конституция Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие Правил охраны труда в театрах и концертных залах»;
- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;
- Приказ Департамента финансов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 22.12.2017 № 181-о «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;
- Устав муниципального образования городской округ город Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- постановлением Администрации города от 31.05.2012 № 4054 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)»;
- постановление Администрации города от 21.11.2013 № 8480 «Об утверждении порядка осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений»;
- постановление Администрации города от 04.04.2016 № 2442 «Об утверждении стандарта качества муниципальных услуг, работ в сфере организации культурного досуга на базе муниципальных учреждений культуры»;
- постановление Администрации города от 13.02.2020 № 1062 «Об установлении муниципальными учреждениями культуры города Сургута льгот на посещение проводимых ими платных мероприятий для отдельных категорий граждан»;



### Раздел III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

1. Категории потребителей муниципальной услуги – жители города, физические лица вне зависимости от пола, возраста, национальности, политических, религиозных и иных убеждений, социального происхождения, языка, места жительства, имущественного положения, образования, профессии или других обстоятельств (далее – потребитель услуг), а также физические лица и (или) юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их получателями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к муниципальной услуге (ограничения по времени, необходимость наличия сопровождающего лица).

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе.

3. Для получения муниципальной услуги потребителям услуг необходимо совершить следующие действия:

3.1. Приобрести билет (абонемент) на предоставление муниципальной услуги в кассе муниципального учреждения, в кассе учреждения, с которым у муниципального учреждения заключен договор о взаимодействии; электронный билет (абонемент) на сайте учреждения.

3.2. Обратиться в муниципальное учреждение за получением муниципальной услуги в дату и (или) время посещения, указанной в билете (абонемента).

3.3. Предъявить билет (абонемент) сотруднику муниципального учреждения, отвечающему за допуск на мероприятие.

4. Основаниями для отказа в получении муниципальной услуги могут быть:

4.1. Нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

4.2. Нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность).

4.3. Отсутствие билета (абонемента) на предоставление услуги.

4.4. Нарушение установленных ограничений доступа к муниципальной услуге несовершеннолетними гражданами.

4.5. Обращение потребителя услуги за получением муниципальной услуги в дату и (или) время, не соответствующее дате и (или) времени посещения, указанной в билете (абонемента) (за исключением случаев переноса муниципальным учреждением даты и (или) времени проведения мероприятия услуги в силу форс-мажорных обстоятельств).

4.6. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению муниципального учреждения не допускаются.

5. Предоставление муниципальной услуги приостанавливается в случае:

5.1. Внезапно возникшей аварийной ситуации в здании и на территории муниципального учреждения либо учреждения, в котором оказывается услуга.

5.2. Создания угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка.

5.3. При неблагоприятных погодных условиях, влияющих на безопасность деятельности муниципального учреждения либо учреждения, в котором оказывается услуга.

5.4. Отказ в предоставлении доступа к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

#### **Раздел IV. Требования к содержанию и порядку оказания муниципальной услуги и качеству муниципальной услуги**

1. Общие требования к процессу оказания муниципальной услуги:

1.1. Муниципальная услуга предоставляется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве, пропаганды, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей, приобщение к ним зрительской аудитории; создание условий для роста профессионального мастерства и преемственности артистической, исполнительской школы.

1.2. Содержание муниципальной услуги определяется с учетом всех форм, местом проведения спектаклей (театральных постановок):

- 1) в стационарных условиях;
- 2) на выезде;
- 3) на гастролях.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву. Бесплатно муниципальные услуги предоставляются по решению учреждения или в порядке, определенном для льготных посетителей.

1.4. Предельные цены на оплату муниципальной услуги муниципальное учреждение определяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения. Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

1.5. Муниципальное учреждение вправе реализовывать билеты (абонементы) в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения и возврата билетов (вплоть до невозможности возврата билетов).

1.6. Муниципальное учреждение с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, обучающихся образовательных учреждений всех типов, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву в соответствии с порядком, утвержденным постановлением



Администрации города от 13.02.2020 № 1062, а также на основании приказа муниципального учреждения.

1.7. Порядок возврата билетов (абонементов) регулируется действующим законодательством.

2. Требования к процессу и (или) результату предоставления муниципальной услуги

2.1. Дата и время начала спектакля должны быть объявлены муниципальным учреждением не позднее 30 дней до показа спектакля (театральной постановки). Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа спектакля (театральной постановки).

2.2. Доступ в здание муниципального учреждения либо учреждения, в котором оказывается услуга, должен быть открыт не позднее чем за 45 минут до начала спектакля.

2.3. Спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление.

2.4. Продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей.

2.5. Время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами.

2.6. Продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать 2 часов.

2.7. Продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать 60 минут.

2.8. Общая продолжительность одного спектакля для детей не должна быть менее 30 минут, для взрослых менее 60 минут.

2.9. Вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта.

2.10. Театральный сезон муниципального учреждения открывается, как правило, в сентябре, закрывается в конце июня – начале июля календарного года.

2.11. Начало и окончание театрального сезона может переноситься муниципальным учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению Учредителя.

2.12. Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

2.13. Результатом предоставления муниципальной услуги является показ спектакля (театральной постановки), представленный для потребителей с учетом всех форм.

3. Требования к качеству условий оказания услуги

3.1. Муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

1) наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности; соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

2) принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

3.2. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

3.3. Здание (помещения) должны быть оборудованы:

1) системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности;

2) первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

3.4. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией.

3.5. Помещения должны быть обеспечены необходимой для предоставления муниципальной услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды муниципального учреждения.

3.6. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

3.7. В муниципальном учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

1) гардеробное помещение для зрителей;

2) зрительный зал/залы;

3) кассовый зал;

4) туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

5) зрительский буфет (при возможности);

6) зрительское фойе;

7) камера хранения (при возможности);

8) другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления муниципальной услуги в полном объеме и надлежащего качества.



3.8. Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления муниципальной услуги муниципальным учреждением. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется муниципальным учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

3.9. Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления муниципальной услуги муниципальным учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

3.10. Муниципальное учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.

3.11. Для качественного предоставления муниципальной услуги муниципальное учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации. Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

3.12. Для качественного предоставления муниципальной услуги муниципальному учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

#### 4. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

4.1. Здание (помещение) муниципального учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

4.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

4.3. Помещения муниципального учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

4.4. Режим работы муниципального учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается муниципальным учреждением по согласованию с Учредителем. Муниципальное учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

4.5. Режим работы муниципального учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

4.6. График работы объектов сети внестанционарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

4.7. Ежедневный режим работы персонала устанавливается муниципальным учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

5. Требования к квалификации персонала муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу

5.1. Муниципальное учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание муниципального учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права. Работники муниципального учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники муниципального учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

5.2. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

5.3. В муниципальном учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.



5.4. Муниципальное учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления ими муниципальной услуги.

6. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

6.1. Муниципальное учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора. Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

- 1) наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- 2) название спектакля (театральной постановки);
- 3) краткая информация о содержании спектакля (театральной постановки);
- 4) дата, время начала спектакля (театральной постановки);
- 5) возрастное ограничение;
- 6) телефон для справок и консультаций, адрес сайта.

6.2. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых спектаклях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

6.2. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы муниципального учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

6.3. Информирование потребителей муниципальной услуги осуществляется любым из следующих способов:

- 1) через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) муниципального учреждения и учреждения, в котором оказывается услуга;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);
- 4) посредством различных форм рекламы (печатная рекламная продукция (афиши, буклеты), баннеры);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
- 6) по телефону;
- 7) при личном посещении учреждения.

6.4. На сайте муниципального учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- 1) полное наименование муниципального учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается муниципальное учреждение;

3) режим работы муниципального учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя муниципального учреждения, его заместителей;

5) структура муниципального учреждения, с указанием названия отделов учреждения с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

7) стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

8) перечень предоставляемых муниципальным учреждением муниципальных услуг с указанием стоимости;

9) о проводимых мероприятиях;

10) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципального учреждения, а также должностных лиц учреждения.

6.5. На информационных носителях в здании (помещении) муниципального учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование муниципального учреждения;

2) режим работы;

3) о проводимых мероприятиях.

6.6. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) о муниципальном учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах муниципального учреждения и (или) о проводимых мероприятиях;

3) контактная информация;

4) о режиме работы муниципального учреждения.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

6.7. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте муниципального учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

6.8. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы муниципального учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 10 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании муниципального учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

6.9. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить у дежурного администратора при непосредственном



посещении муниципального учреждения и учреждения, в котором оказывается услуга. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица муниципального учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

6.10. Предоставление муниципальной услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным законодательством Российской Федерации в отношении указанных категорий граждан.

## **Раздел V. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги**

1. Контроль за деятельностью муниципального учреждения, в том числе за соблюдением требований настоящего стандарта, осуществляется в соответствии с порядком осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений, утвержденным постановлением Администрации города от 21.11.2013 № 8480 «Об утверждении порядка осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений».

2. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

3. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

4. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

5. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления муниципальной услуги. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем муниципальной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены дополнительные виды контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления муниципальной услуги.

6. В целях улучшения качества предоставления муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой муниципальной услуги.

7. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений, и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

8. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

9. Внешний контроль осуществляется Учредителем в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Учредитель осуществляет функции и полномочия учредителя.

10. Учредитель осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества предоставляемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

11. Учредитель в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки (камеральные).



12. В зависимости от основания проведения контроля Учредитель проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Учредителем планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших к Учредителю, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

13. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

## **Раздел VI. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги**

1. Ответственность за нарушение требований настоящего стандарта устанавливается с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов.

2. Муниципальное учреждение несет ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта в соответствии с действующим законодательством.

Результаты проверочных действий, организованных и проведенных в соответствии с разделом V настоящего стандарта, учитываются в оценке качества труда руководителя муниципального учреждения.

## **Раздел VII. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги**

1. Обжаловать нарушения требований настоящего стандарта может любое лицо, являющееся потребителем муниципальной услуги (далее - заявитель).

Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта в муниципальное учреждение; комитет культуры и туризма Администрации города (далее – комитет).

Информация о комитете размещена на официальном портале Администрации города [www.admsurgut.ru](http://www.admsurgut.ru).

2. Регистрация и рассмотрение жалоб осуществляется в порядке, установленном Федеральными законами:

- от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. На любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) муниципального учреждения работника муниципального учреждения заявитель имеет право отозвать жалобу и/или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.