

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)  
по театральной деятельности

**I. Общие положения**

1.1. Разработчиком стандарта качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) по театральной деятельности (далее - Стандарт) является департамент культуры Администрации города Тюмени (далее равнозначно – Учредитель, Департамент).

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает требования к качеству и порядку оказания (выполнения) следующих муниципальных услуг (работ), находящихся в ведении одной отрасли «Культура» в рамках установленных Уставом города Тюмени полномочий в сфере культуры:

- а) создание спектаклей;
- б) показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок);
- в) предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсы данных мероприятий (далее при совместном упоминании – услуги (работы)).

1.3. Услуга «Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсы данных мероприятий» оказывается в электронной форме согласно пунктам 4.1 – 4.7. настоящего Стандарта.

1.4. Исполнителем услуг (работ) является МАУК «Молодежный театр «Ангажемент» имени В.С. Загоруйко», закрепленное в ведении Департамента в соответствии с муниципальным правовым актом города Тюмени (далее – Учреждение).

1.5. Потребители услуг (работ).

1.5.1. Потребителями услуг (работ) в соответствии с Ведомственным перечнем муниципальных услуг и работ, Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон о предоставлении услуг) являются:

Наименование услуг (работ)	Категории потребителей услуг (работ)
Создание спектаклей	В интересах общества (физические и юридические лица)
Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)	Физические лица; юридические лица
Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсы данных мероприятий	Заявитель (физические и юридические лица)

1.5.2. В соответствии со статьей 52 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденных Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1 (далее – Основы законодательства о культуре), Порядком установления льгот муниципальными автономными учреждениями сферы искусства и культуры отдельным категориям потребителей услуг, утвержденным муниципальным нормативным правовым актом, Учреждение при предоставлении платных услуг (выполнении работ) самостоятельно принимает решение об установлении льгот отдельным категориям потребителей услуг, за исключением категорий, установленных действующим законодательством Российской Федерации, определении перечня платных услуг, предоставляемых потребителям

услуг на льготных условиях, и размере льгот, исходя из своих финансовых, материально-технических и организационных возможностей.

Информация об установленных льготах доводится до сведения потребителей услуг посредством ее размещения на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных стендах, размещаемых в зданиях (помещениях), в которых располагается либо оказывает услугу (услуги) Учреждение.

#### 1.6. Применение Стандарта:

1.6.1. Учредитель в процессе применения Стандарта в соответствии с Положением о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени, утвержденным постановлением Администрации города Тюмени от 13.01.2011 № 1-пк (далее – Постановление 1-пк), обеспечивает:

а) контроль соблюдения Стандарта посредством осуществления контроля за соблюдением Учреждением требований и условий, установленных для него муниципальным заданием в соответствии с Постановлением 1-пк;

б) оценку соответствия качества фактически оказанных услуг (выполненных работ) Стандарту.

1.6.2. Учреждение в процессе применения Стандарта в соответствии с Постановлением 1-пк обеспечивает:

а) наличие в публичном доступе Стандарта;

б) соблюдение Стандарта;

в) выработку и направление Учредителю предложений по совершенствованию Стандарта.

1.7. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания услуг (выполнения работ):

а) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993).

б) Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1.

в) Указ Президента РФ от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики».

г) Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях».

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

е) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

ж) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

з) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

и) Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах».

к) Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

л) Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

м) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».

н) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

о) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

- п) Постановление Правительства РФ от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации».
- р) Распоряжение Правительства РФ от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме».
- с) Распоряжение Минкультуры России от 27.07.2016 № Р-948 «Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры».
- т) Постановление Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37 «Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих».
- у) Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии».
- ф) Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».
- х) Приказ Минкультуры СССР от 21.07.1983 № 414 «О нормах выступлений артистов в спектаклях и нормах постановок художественного персонала театров».
- ц) Приказ Минкультуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».
- ч) Приказ Минкультуры СССР от 03.08.1963 № 327 «О введении типовых штатов творческого состава театров и концертных коллективов».
- ш) «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (введены в действие Приказом Минкультуры РФ от 01.11.1994 № 736).
- щ) Закон Тюменской области от 28.12.2004 № 330 «О государственной политике в сфере культуры и искусства в Тюменской области».
- ы) Распоряжение Правительства Тюменской области от 04.03.2013 № 272-рп «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры Тюменской области».
- э) Устав муниципального образования городской округ город Тюмень (Устав города Тюмени) (принят решением Тюменской городской Думы от 16.03.2005 № 162).
- ю) Постановление Администрации города Тюмени от 13.01.2011 № 1-пк «Об утверждении Положения о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени».
- я) Постановление Администрации города Тюмени от 12.12.2016 № 461-пк «Об утверждении Порядка установления льгот муниципальными автономными учреждениями сферы искусства и культуры отдельным категориям потребителей услуг».

1.8. Основные понятия, используемые в Стандарте, применяются в тех же значениях, что и в нормативных правовых актах Российской Федерации, Тюменской области и муниципальных правовых актах города Тюмени.

## **II. Перечень основных требований к исполнителю услуг (работ), к персоналу, непосредственно обеспечивающему оказание услуг (выполнению работ)**

2.1. Учреждение при оказании услуг (выполнении работ) руководствуется:

- а) действующим законодательством Российской Федерации;
- б) настоящим Стандартом;
- в) уставом Учреждения (учредительными документами Учреждения);
- г) муниципальным заданием, сформированным, утвержденным и доведённым до Учреждения Учредителем в соответствии с Постановлением 1-пк (далее – муниципальное задание);
- д) локальными актами Учреждения, регламентирующими его деятельность;

### **2.2. Требования к исполнителю услуг (работ):**

2.2.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании (помещениях), доступном для посетителей, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения, обеспечено необходимой для оказания услуг (выполнения работ) материально-технической базой, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, подключено к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

К зданию Учреждения должен быть обеспечен удобный и свободный подход для посетителей, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения, подъезд для производственных целей самого Учреждения, для транспорта, для специальной, в том числе пожарной техники.

2.2.2. Режим работы Учреждения определяется локальным актом Учреждения (Правила внутреннего трудового распорядка) с учетом соблюдения положений трудового законодательства.

2.2.3. Помещения Учреждения должны соответствовать установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности,

Для оказания услуг (выполнения работ) в Учреждении должны быть предусмотрены следующие помещения:

- зрительный(ые) и (или) концертный(ые) зал(ы);
- касса(ы);
- репетиционные помещения, артистические гримерные;
- иные помещения, которые могут быть использованы для непосредственного оказания услуг (выполнения работ);
- вспомогательные (служебные) и технические помещения;
- фойе;
- гардероб;
- санитарные узлы.

Помещения Учреждения по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать необходимые и безопасные условия для выполнения работ по созданию спектаклей, оказания услуг по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок), в том числе с учетом соблюдения Правил охраны труда в театрах и концертных залах, утвержденных приказом Минкультуры РФ от 06.01.1998 № 2.

Помещения Учреждения по размерам и состоянию должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности, должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье работников Учреждения, пользователей (повышенная (пониженная) температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация, вредные и опасные факторы от ПЭВМ и т.п.), на качество оказываемых услуг (выполняемых работ).

В помещениях Учреждения необходимо поддерживать порядок и чистоту, соблюдать режим проветривания в соответствии с санитарными нормами, соблюдать санитарные требования к профилактике заболеваний.

Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием, в том числе сценическим, и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям технических стандартов и обеспечивающими надлежащее качество оказываемых услуг (выполняемых работ).

Специальное оборудование, в том числе сценическое, 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).

### **2.3. Требования к персоналу:**

2.3.1. Учреждение должно располагать необходимым числом работников (специалистов) в соответствии со штатным расписанием, утвержденным по унифицированной форме (постановление Госкомстата РФ от 05.01.2004 № 1).

Определение штатной численности Учреждения осуществляется в соответствии с Методикой формирования фонда оплаты труда муниципальных учреждений культуры города Тюмени, утвержденной муниципальным правовым актом города Тюмени, с учетом Типовых штатов творческого состава театров и концертных коллективов, утвержденных приказом Минкультуры СССР от 03.08.1963 № 327.

2.3.2. У каждого работника Учреждения должна быть должностная инструкция, содержащая задачи, трудовую функцию и конкретный перечень должностных обязанностей работника, права и пределы ответственности работника, а также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности.

С каждым работником должен быть заключен трудовой договор (трудовой договор или дополнительное соглашение к трудовому договору в связи с введением эффективного контракта) в соответствии с трудовым законодательством и Рекомендациями Минтруда России по оформлению трудовых отношений с работником государственного (муниципального) учреждения при введении эффективного контракта (приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н).

2.3.3. Работники Учреждения должны соответствовать требованиям, предъявляемым к занимаемой должности, указанным в квалификационных справочниках, и (или) положениям профессиональных стандартов, а так же обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них трудовых обязанностей.

Работники Учреждения один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников на соответствие занимаемой должности, утвержденным локальным актом Учреждения. Руководитель Учреждения назначается Администрацией города Тюмени в соответствии с Положением о порядке оформления трудовых отношений с

руководителями муниципальных унитарных предприятий и муниципальных учреждений, утвержденным муниципальным правовым актом города Тюмени.

2.3.4. Работники Учреждения должны быть доброжелательными, вежливыми, компетентными, иметь опрятный внешний вид и быть годными по состоянию здоровья к выполнению возложенных на них трудовых обязанностей.

### III. Требования к порядку (процедуре) и условиям оказания услуг (выполнения работ)

3.1. Оказание услуг (выполнение работ) в Учреждении осуществляется бесплатно и на платной основе в соответствии с уставом Учреждения и муниципальным заданием.

Услуги (работы) оказываются (выполняются) в порядке общей очереди, за исключением иного (первоочередного) порядка оказания услуг, предусмотренного законодательством Российской Федерации о мерах по социальной поддержке населения и отдельных категорий граждан, с учетом соблюдения условий, указанных в пункте 3.3. настоящего Стандарта.

Учреждение оказывает платные услуги в соответствии с Положением об оказании платных услуг. Цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, Учреждение устанавливает самостоятельно (статья 52 Основ законодательства о культуре).

При получении платных услуг потребителю необходимо внести установленную Положением об оказании платных услуг оплату (наличный или безналичный расчет).

Учреждение при организации платных услуг может устанавливать льготы и утверждать порядок их оказания. В случае, когда потребитель имеет право на получение услуг по льготному тарифу, он должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующий на момент посещения Учреждения.

Прейскурант (цены, тарифы) на платные услуги Учреждения, а также информация о порядке получения услуг на льготных условиях размещается на информационных стендах и официальном сайте Учреждения.

#### 3.2. Сроки и порядок информирования потребителей.

3.2.1. Способ информирования (состав и сроки размещения информации):

Место размещения информации (способ информирования)	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Официальный сайт в сети «Интернет» ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	Информация о муниципальном задании	Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия (издания, изменения) документов <sup>1</sup>
Официальный сайт учреждения	Информация о деятельности учреждения и результатах независимой оценки качества оказания услуг. Афиша с указанием времени и места проведения театральных представлений, анонсы данных мероприятий	Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений <sup>2</sup>
Информационные стенды учреждения	Информация об услугах (работах), в том числе афиша театральных представлений	По мере обновления информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, изменения.

<sup>1</sup> Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н.

<sup>2</sup> Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277.

3.2.2. Информирование потребителей также может осуществляться любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации, в том числе посредством консультации по телефону, распространения информационной и рекламной продукции (афиши, листовки, печатные репертуары, устное оповещение, использование средств массовой информации, в том числе электронных, и др.).

3.2.3. Информационной продукции должен быть присвоен знак информационной продукции в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (0+ , 6+ , 12+ , 16+ , 18+ и (или) текстовое предупреждение в виде словосочетания «запрещено для детей»).

В случае демонстрации нескольких видов информационной продукции для детей разных возрастных категорий указанный знак должен соответствовать информационной продукции для детей старшей возрастной категории. Указанный знак размещается на афишах и иных объявлениях о проведении мероприятия, а также на входных билетах, приглашениях и иных документах, предоставляющих право его посещения.

### **3.3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг (работ), порядок и сроки их представления.**

<b>Наименование услуги (работы)</b>	<b>Перечень документов (сведений)</b>	<b>Порядок и сроки предоставления документов</b>
Создание спектаклей	Документы от потребителей не требуются	
Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсы данных мероприятий		
Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)	Для физических лиц: билет (или пригласительный билет) установленного в Учреждении образца. Для юридических лиц: договор на оказание услуг, билет установленного в Учреждении образца.	Распространение (продажа) билетов начинается за 7 календарных дней до даты показа спектакля, заканчивается за 10 минут до начала показа спектакля. Для непосредственного получения услуги потребителю необходимо явиться в тот зрительный зал Учреждения, который указан в билете, не ранее 1 часа и не позднее 10 минут до начала показа спектакля.

### **3.4. Требования к объему, качеству, содержанию, периодичности и продолжительности оказания услуг (выполнения работ):**

3.4.1. В соответствии с Постановлением 1-пк показатели, характеризующие качество, объем и содержание услуг (работ), устанавливаются Учредителем при формировании и доведении муниципального задания до Учреждения.

3.4.2. В соответствии с Основами законодательства о культуре Учреждение для создания условий для проведения независимой оценки обеспечивает открытость и доступность информации на своем официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет», а также техническую возможность выражения мнений потребителями о качестве оказания услуг.

3.4.3. Приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 установлены следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры:

а) открытость и доступность информации об организации культуры;

- б) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- в) время ожидания предоставления услуги;
- г) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- д) удовлетворенность качеством оказания услуг.

3.4.4. Периодичность и продолжительность оказания услуг (выполнения работ):

а) Периодичность и продолжительность выполнения работы «Создание спектаклей», ее содержание, устанавливаются муниципальным заданием.

б) Периодичность и продолжительность выполнения услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» устанавливаются руководителем Учреждения с учетом показателей объема услуг, установленных муниципальным заданием, и репертуара спектаклей (театральных постановок) Учреждения.

в) Периодичность и продолжительность выполнения услуги «Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсы данных мероприятий» - услуга предоставляется в электронной форме в режиме «он-лайн» путем размещения информации о времени и месте проведения театральных представлений Учреждения, анонсов данных мероприятий (далее – Афиша) на официальном сайте Учреждения и обеспечения доступа к ней потребителей или путем направления информации по электронной почте в ответ на электронный запрос (письмо) потребителя.

**3.5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании услуг (выполнении работ):**

а) Непредставление или неполное представление документов, предусмотренных пунктом 3.3. настоящего Стандарта.

б) Посещение Учреждения потребителем в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения или социально-неадекватном состоянии (беспричинная грубость, враждебный настрой, агрессивность).

- в) Отсутствие возможности оказания услуг (выполнения работ) в случаях:
- обращения потребителя в дни и часы, когда Учреждение закрыто для посещения (вне графика работы учреждения);
  - обращения потребителя с целью посещения спектаклей (театральных постановок), непредусмотренных Афишей Учреждения;
  - на момент обращения потребителя отсутствуют свободные места в Учреждении и (или) завершилась продажа (распространение) билетов.

#### **IV. Порядок оказания услуги «Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсы данных мероприятий» в электронной форме**

4.1. Услуга «Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсы данных мероприятий» оказывается в электронной форме путем размещения Афиши на официальном сайте Учреждения или путем направления информации по электронной почте в ответ на электронный запрос (письмо) потребителя (далее – электронная услуга).

4.2. Электронная услуга является сопутствующей услугой по оказанию услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)».

4.3. Электронная услуга оказывается бесплатно и без предъявления каких-либо документов от потребителей.

4.4. Систематизированные сведения об электронной услуге, в том числе о порядке ее оказания, содержатся в перечне сведений об электронной услуге

согласно приложению к настоящему Стандарту (перечень сведений об электронной услуге установлен постановлением Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

4.5. Сведения об электронной услуге должны быть размещены на следующих интернет – ресурсах, реестрах:

- официальный сайт Учреждения;
- региональный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)

Тюменской области (<http://uslugi.admtumen.ru/>) (далее - РГУ);

- Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>) (далее - ЕПГМУ).

4.5.1. Предоставление, размещение и мониторинг сведения об электронной услуге на официальном сайте Учреждения, мониторинг сведений, размещенных на РГУ, ЕПГМУ, обеспечивает руководитель Учреждения.

4.5.2. Предоставление и размещение сведений об электронной услуге на РГУ, ЕПГМУ обеспечивает руководитель Департамента.

4.6. Ответственным за организацию предоставления электронной услуги является руководитель Учреждения.

Специалист(ы) Учреждения, непосредственно оказывающий(ие) электронную услугу, осуществляющий(ие) размещение и (или) мониторинг сведений, размещенных на официальных сайтах, назначается(ются) приказом руководителя Учреждения.

4.7. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Тюмени (подведомственных муниципальных учреждений), предоставляющих муниципальные услуги, установлен постановлением Администрации города Тюмени от 11.04.2012 № 32-пк в соответствии со статьей 11.2. Закона о предоставлении услуг.

4.7.1. Жалоба на решения или (и) действия (бездействие) Учреждения, его должностных лиц (далее – жалоба по электронной услуге) подлежит рассмотрению руководителем Департамента.

В случае, если жалоба подана заявителем в Учреждение (в письменном обращении или по электронной почте), Учреждение в день ее поступления и регистрации направляет жалобу в Департамент для рассмотрения и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Департаменте.

Руководитель Учреждения принимает участие в рассмотрении жалобы по электронной услуге, обеспечивает предоставление письменных пояснений (объяснений) по фактам, изложенным в жалобе, документов и материалов, необходимых для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения жалобы.

4.7.2. Жалоба по электронной услуге подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

4.7.3. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы по электронной услуге, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

## **V. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта**

5.1. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (далее - Закон об обращениях граждан), настоящим Стандартом граждане вправе направить жалобу (равнозначно - обращение) на несоблюдение настоящего Стандарта руководителю Учредителя или руководителю Учреждения при личном приеме или в форме письменного обращения.

5.2. Личный прием проводится уполномоченными лицами в соответствии с установленным графиком приема, информация о котором размещается в доступном для посетителей месте, на информационном стенде, официальном сайте Учреждения (Учредителя). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении 3 дней с момента поступления его в Учреждение (Учредителю).

5.4. Обращения, поступившие в Учреждение (Учредителю) в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости рассмотрение обращения может сопровождаться с выездом на место.

5.5. Рассмотрение обращения, подготовку проекта ответа и направление ответа в соответствии со статьей 10 Закона об обращениях граждан осуществляют:

- должностные лица Учреждения, назначенные руководителем Учреждения;
- должностные лица Учредителя, назначенные руководителем Учредителя.

5.6. Срок рассмотрения письменного обращения - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (пункт 1 статьи 12 Закона об обращениях граждан).

5.7. В случае, если в письменном или устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или Учредителя, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения (Учредителя) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение (Учредителю).

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

## **VI. Порядок контроля за оказанием услуг (выполнением работ)**

6.1. Контроль за оказанием услуг (выполнением работ), в том числе за соблюдением настоящего Стандарта осуществляется:

а) руководителем Учреждения путем проведения внутреннего контроля;

б) руководителем Учредителя путем проведения внешнего контроля.

6.2. Внешний контроль организуется руководителем Учредителя в соответствии с Постановлением 1-пк в следующих формах:

а) рассмотрение отчетов Учреждений о выполнении муниципального задания;

б) проведение плановых и внеплановых проверок оказания услуг (выполнения работ) Учреждениями, в том числе соблюдения настоящего Стандарта (далее - проверки);

в) проведение финансового контроля.

6.2.1. Проверки могут быть камеральными (без выезда в Учреждение, на основе представленных или (и) имеющихся у Учредителя документов) или выездными (по месту фактического оказания услуг (выполнения работ)).

6.2.2. О проведении проверки должен быть издан приказ руководителя Учредителя.

6.2.3. Плановые проверки могут быть комплексными и тематическими и проводятся в соответствии с ежегодным планом проведения проверок, утвержденным приказом руководителя Учредителя.

6.2.4. Внеплановые проверки проводятся по обращениям физических и юридических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления (а также в случае отклонения выполнения показателей, установленных муниципальным заданием, на 15% и более), вне утвержденного ежегодного плана проведения проверок, на основании приказа руководителя Учредителя о проведении внеплановой проверки.