ПРОЕКТ



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

О внесении изменений в постановление

Администрации города Ханты-Мансийска

от 12.07.2013 № 804

«Об утверждении стандарта качества

оказания муниципальной услуги

«Организация мероприятий

в сфере социально-экономического развития

муниципального образования

город Ханты-Мансийск»»

В целях приведения муниципальных нормативных правовых актов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, во исполнение постановления Администрации города Ханты-Мансийска от 5 октября 2015 г. № 1171 «О признании утратившими силу отдельных муниципальных правовых актов», руководствуясь статьей 71 Устава города Ханты-Мансийска:

1. Внести в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.07.2013 № 804 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальной услуги «Организация мероприятий в сфере социально-экономического развития муниципального образования город Ханты-Мансийск» (далее – постановление) следующие изменения:

1.1. В названии постановления слова «в сфере социально-экономического развития муниципального образования город Ханты-Мансийск» исключить.

1.2. Констатирующую часть постановления изложить в новой редакции:

«В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, ведомственным перечнем муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Ханты-Мансийска, сформированным в информационной системе, доступ к которой осуществляется через единый портал бюджетной системы Российской Федерации ([www.budget.gov.ru](http://www.budget.gov.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, и утвержденным Администрацией города Ханты-Мансийска, постановлениями Администрации города Ханты-Мансийска от 31.12.2014 № 1316 «Об утверждении порядка формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Ханты-Мансийска» и от 12.10.2015 № 1203 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ) города Ханты-Мансийска», руководствуясь статей 71 Устава города Ханты-Мансийска, в целях повышения качества оказания муниципальных услуг:».

1.3. В пункте 3 постановления дату «01.01.2015» заменить на «01.01.2016».

2. Приложение к постановлению изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Администрации

города Ханты-Мансийска М.П.Ряшин

Приложение

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

от 10.08.2015 №928

Стандарт

качества оказания муниципальной услуги

«Организация мероприятий»

(далее - Стандарт)

I.Общие положения

Субъекты, в отношении которых применяется Стандарт

Стандарт устанавливает общие требования к муниципальной услуге «Организация мероприятий» (далее - муниципальная услуга), оказываемой физическим и юридическим лицам, государственным учреждениям, муниципальным учреждениям, органам государственной власти, органам местного самоуправления (далее - Потребители) муниципальным бюджетным учреждением «Управление по развитию туризма и внешних связей» (далее - Учреждение), расположенным по адресу: 628011, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г.Ханты-Мансийск, ул. Пионерская, д.6, тел.: 8 (3467) 35-23-39.

II. Правовые акты,

регулирующие оказание муниципальной услуги

2.1.Конституция Российской Федерации.

2.2.Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

2.3.Устав города Ханты-Мансийска (принят решением Думы города Ханты-Мансийска от 11.03.2011 №1169).

2.4 Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 31.12.2014 № 1316 «Об утверждении порядка формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Ханты-Мансийска».

2.5 Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.10.2015 № 1203 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ) города Ханты-Мансийска».

2.6.Распоряжение Администрации города Ханты-Мансийска от 24.12.2012 №386-р «О создании муниципального бюджетного учреждения «Управление по развитию туризма и внешних связей».

2.7.Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования город Ханты-Мансийск.

III. Порядок предоставления муниципальной услуги

3.1.В целях получения муниципальной услуги Потребителям необходимо совершить следующие действия:

направить в адрес Администрации города Ханты-Мансийска официальное письмо с запросом на организацию и проведение переговоров, встреч, совещаний, съездов, конгрессов, фестивалей, конкурсов, смотров, народных гуляний, праздников, торжественных мероприятий, памятных дат (далее - мероприятия).

направить в адрес Учреждения заявку с указанием сведений о формате мероприятия, сроках его проведения, количестве участников, необходимом оборудовании для проведения мероприятия;

3.2.Муниципальная услуга оказывается Учреждением на основании поручения или информационного письма от Администрации города Ханты-Мансийска о проведении мероприятий.

3.3.Муниципальная услуга оказывается в соответствии с муниципальным заданием бесплатно.

3.4.Потребителю может быть отказано в получении муниципальной услуги в случаях:

отсутствия поручения или информационного письма от Администрации города Ханты-Мансийска;

обращения за получением муниципальной услуги менее чем за две недели до сроков проведения мероприятия.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

3.5.Конечным результатом оказания муниципальной услуги является проведение на высоком организационном уровне мероприятия на территории города Ханты-Мансийска.

3.6.Потребители имеют право на неоднократное обращение за получением муниципальной услуги.

3.7.Информацию о порядке получения муниципальной услуги заинтересованные лица могут получить путем обращения:

в устной форме (при личном обращении) по адресу: г.Ханты-Мансийск, ул.Пионерская, д.46;

посредством телефонной связи по телефонам: 8 (3467) 35-23-35, 35-23-36, 35-23-41;

в письменном виде по факсимильной связи или по электронной почте: visit@admhmansy.ru;

на информационных стендах, размещаемых в помещении Учреждения.

3.8.Приостановление оказания муниципальной услуги осуществляется в случае приостановления деятельности муниципального бюджетного учреждения «Управление по развитию туризма и внешних связей» в установленном законодательством порядке.

3.9.Контроль качества оказания муниципальной услуги осуществляется руководителем, заместителем руководителя муниципального бюджетного учреждения «Управление по развитию туризма и внешних связей».

IV. Требования к качеству муниципальной услуги,

закрепляемой Стандартом

Настоящим разделом устанавливаются требования к качеству оказания муниципальной услуги.

4.1.Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с Потребителями муниципальной услуги:

сотрудники Учреждения обязаны проявлять вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы Потребителей (либо перенаправить на тех сотрудников, которые могли бы помочь в вопросе Потребителя);

сотрудники Учреждения при получении заявки на проведение мероприятия или запроса о предоставлении информации о муниципальной услуге должны своевременно ответить на запрос в письменном виде в течение трех рабочих дней;

сотрудники Учреждения должны владеть иностранными языками, а также знать регламент проведения мероприятий;

сотрудники Учреждения при оказании муниципальной услуги должны строго соблюдать регламент проведения мероприятий;

сотрудники Учреждения при встрече официальных делегаций и проведении церемоний подписания официальных документов должны соблюдать дресс-код.

Учреждение должно по требованию Потребителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

4.2.Требования к сведениям о муниципальной услуге:

4.2.1.Учреждение обязано довести до сведения Потребителей услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для Потребителей.

4.2.2.В фойе Учреждения должны быть размещены:

Устав и настоящий Стандарт;

списки должностных лиц (с указанием контактной информации).

4.2.3.Потребитель должен иметь свободный доступ к информации о возможности оказания муниципальной услуги.

4.3.Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги

Учреждение должно быть оснащено оргтехникой, мебелью, бытовой техникой, аппаратурой и другим специальным оборудованием.

В случае использования в рамках оказания муниципальной услуги арендованного оборудования Учреждение должно убедиться в том, что оборудование находится в исправном техническом состоянии.

4.4.Требования к процессу оказания муниципальной услуги и условиям ее оказания:

4.4.1.Массовые мероприятия проводятся в специально предназначенных для таких целей местах.

4.4.2.При подготовке и проведении наиболее крупных массовых мероприятий создаются организационные комитеты для координации деятельности учреждений и служб, участвующих в мероприятии, разрабатываются конкретные организационные планы подготовки и проведения массовых мероприятий, обеспечивающие безопасные условия для участников мероприятия.

4.4.3.Организация приема делегаций на территории города Ханты-Мансийска:

при подготовке к приему официальной делегации Учреждение формирует программу пребывания делегации и состав лиц, принимающих участие в работе с делегацией. Программа пребывания формируется заблаговременно, до прибытия делегации;

в рамках подготовки к приему делегаций Учреждение обеспечивает:

встречу (отправку) делегации в аэропорт;

трансфер на период пребывания делегации;

размещение в гостинице;

деловую часть визита;

приемы/завтраки/обеды/ужины;

культурную программу;

сроки пребывания делегации определяются исходя из деловой целесообразности;

в случае официального, рабочего или неофициального визитов делегаций, представителей органов государственной власти иностранных государств в город Ханты-Мансийск предусматривается организация протокольных мероприятий с участием Главы Администрации города Ханты-Мансийска и Главы города Ханты-Мансийска.

4.4.4.Подготовка проведения официального мероприятия Администрации города Ханты-Мансийска за пределами города Ханты-Мансийска и (или) Российской Федерации:

Учреждение осуществляет комплексную подготовку участия делегации в выездных мероприятиях, включая оформление виз, обеспечение приобретения билетов на все виды транспортных средств, обеспечение бронирования и найма жилых помещений для проживания членов делегации, оформление пропусков, организацию синхронного перевода на мероприятии за рубежом для членов указанной делегации;

формирует программу пребывания делегации, предусматривает проведение рабочих переговоров, вручение сувениров;

сроки пребывания делегации определяются исходя из деловой целесообразности.

4.4.5.Проведение мероприятий на территории города Ханты-Мансийска:

в рамках подготовки мероприятия Учреждение:

разрабатывает программу, формирует список участников, определяет регламент выступлений и организует подведение итогов мероприятия.

обеспечивает мероприятие техническим оборудованием, предоставляет свое оборудование или приобретает на условиях аренды на период проведения мероприятия;

обеспечивает контроль за выполнением каждого пункта организационного плана по подготовке и проведению мероприятия;

осуществляет подготовку отчета по итогам его проведения;

предпринимает иные действия, необходимые для проведения мероприятия на высоком организационном уровне.

4.4.6.Основные этапы организации мероприятия с участием делегаций муниципалитетов субъектов Российской Федерации и (или) иностранных государств:

подготовка детальной программы мероприятия с указанием точного времени всех составляющих компонентов программы, адресов и телефонов лиц, ответственных за обеспечение соответствующих пунктов программы. Согласование всех элементов программы до начала мероприятия с Потребителем муниципальной услуги;

подготовка необходимых справочных материалов по специфике делового протокола и этикета прибывающей стороны, информационных материалов, проектов документов для подписания;

определение количества переводчиков для всех видов письменного и устного перевода (синхронный, последовательный). Заблаговременный перевод всех подготовленных для визита документов;

подготовка и согласование культурной программы в соответствии с высказанными пожеланиями и требованиями норм протокола.

4.5.Показатели, характеризующие качество и(или) объем (состав) оказываемых муниципальных услуг:

уровень удовлетворенности заказчиком качеством оказания муниципальной услуги;

уровень удовлетворенности Потребителей качеством оказания муниципальной услуги;

наличие квалифицированных сотрудников;

количество обоснованных жалоб на качество оказываемых услуг.

V. Порядок обжалования нарушений требований настоящего Стандарта

5.1.Потребитель муниципальной услуги может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта.

5.2.Потребитель вправе обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта руководителю Учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

в виде жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта в Администрацию города Ханты-Мансийска;

путем обращения в суд.

5.3.Жалоба на нарушение требований настоящего Стандарта руководителю Учреждения, оказывающего муниципальную услугу:

5.3.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, Потребитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (или заместителю руководителя), оказывающего муниципальную услугу.

5.3.2.Руководитель Учреждения (заместитель руководителя), оказывающего муниципальную услугу, может совершить одно из действий:

принять меры по установлению факта нарушения требований настоящего Стандарта и удовлетворению требований Потребителя;

аргументировано отказать Потребителю в удовлетворении его требований.

При этом срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 рабочих дней.

5.4.Руководитель Учреждения (заместитель руководителя), оказывающего муниципальную услугу, при обращении Потребителя с жалобой, с целью установления факта нарушения требований настоящего Стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного) должен совершить следующие действия:

провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований настоящего Стандарта, обозначенных Потребителем, и ответственных за это сотрудников;

устранить нарушения требований настоящего Стандарта;

направить в течение 30 рабочих дней на имя Потребителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

об отказе в удовлетворении требований Потребителя с аргументацией отказа.

5.5.Потребитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя. Жалоба на нарушение требований настоящего Стандарта руководителю Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, не является обязательной для использования иных предусмотренных настоящим Стандартом способов обжалования.

5.6.Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта в Администрацию города:

при выявлении нарушений требований, установленных настоящим Стандартом, Потребитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Ханты-Мансийска.

5.7.Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города Ханты-Мансийска осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8.Проверочные действия, с целью установления факта нарушения отдельных требований настоящего Стандарта осуществляет управление общественных связей Администрации города Ханты-Мансийска (далее - ответственное структурное подразделение).

5.9.Ответственное структурное подразделение:

5.9.1.В рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе установить факт нарушения отдельных требований настоящего Стандарта и выявить ответственных за это сотрудников.

5.9.2.С целью установления факта нарушения требований настоящего Стандарта вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные Потребителем;

проводить опросы лиц, подтверждающих факт нарушения отдельных требований настоящего Стандарта (при их согласии);

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего Стандарта;

по результатам осуществленных проверочных действий готовить соответствующий акт проверки Учреждения, допустившего нарушение настоящего Стандарта, ходатайство на имя Главы Администрации города Ханты-Мансийска о применении мер ответственности к руководителю Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

5.9.3.В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на имя Потребителя направляется официальное письмо, содержащее следующую информацию:

установленные (неустановленные) факты нарушения требований настоящего Стандарта, о которых было сообщено Потребителем;

принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, и отдельных сотрудников Учреждения;

иную информацию в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

VI. Порядок проверки соответствия деятельности субъекта

требованиям настоящего Стандарта

6.1.Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта.

6.1.1.Регулярная проверка соответствия деятельности муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, требованиям настоящего Стандарта проводится по решению Администрации города Ханты-Мансийска.

6.1.2.Регулярная проверка должна проводиться не реже 1 раза в год, но не более 3 проверок в течение года.

6.1.3.Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта осуществляется управлением общественных связей Администрации города Ханты-Мансийска.

6.2.По результатам проверки руководителю Учреждения выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений Стандарта качества оказываемых муниципальных услуг.

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

качества муниципальной услуги

7.1.Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта сотрудников Учреждения

Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта к сотрудникам Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, применяются руководителем Учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами Учреждения.

7.2.Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта руководителя Учреждения, оказывающего муниципальную услугу

Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта к руководителю Учреждения применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и муниципальными правовыми актами Администрации города Ханты-Мансийска.