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 целях приведения муниципальных нормативных правовых актов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, 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» (далее – постановление) следующие изменения:

1.1. В заголовке, пункте 1 постановления слова «Организация мероприятий» заменить словами «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий».

1.2. пункт 4 постановления изложить в следующей редакции: «4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы города Ханты-Мансийска Есину М.В.»

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

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава города

Ханты-Мансийска М.П. Ряшин

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

к проекту постановления Администрации города Ханты-Мансийска

**«**О внесении изменений в постановление Администрации города Ханты-Мансийска

от 12.07.2013 № 804 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальной услуги

«Организация мероприятий»

**Проект вносит:** Линкер Анна Сергеевна – начальник управления общественных связей Администрации города Ханты-Мансийска, тел. 35-23-12 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Исполнитель:** Лунгите Оксана Олеговна – директор МБУ «Управление по развитию туризма и внешних связей», тел. 89088800341 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Согласовано:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О., должность | Предложения, замечания | Подпись | Дата получения проекта | Дата согласования проекта | Результаты анализа нормативного правового акта на коррупциогенность |
| **Н.А. Дунаевская,** первый заместитель Главы города Ханты-Мансийска |  |  |  |  |  |
| **М.В. Есина,** заместитель Главы города Ханты-Мансийска |  |  |  |  |  |
| **Т.В. Марютин,** заместитель Главы города Ханты-Мансийска |  |  |  |  |  |
| **О.И. Граф,**директор Департамента управления финансами Администрации города Ханты-Мансийска |  |  |  |  |  |
| **И.О. Игнатов,**Начальника юридического управления Администрации города Ханты-Мансийска |  |  |  |  |  |

Приложение

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_

Стандарт

качества оказания муниципальной услуги

«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

(далее - Стандарт)

I.Общие положения

1.1. Субъекты, в отношении которых применяется Стандарт

Стандарт устанавливает общие требования к муниципальной услуге «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (далее - муниципальная услуга), оказываемой физическим и юридическим лицам (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.46, тел.: 8 (3467) 35-23-39.

1.2. Понятия, используемые в настоящем Стандарте:

муниципальная услуга - услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам Учреждением безвозмездно;

качество оказания муниципальной услуги - степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг для потребителей муниципальных услуг;

потребители муниципальной услуги - получатели муниципальной услуги, физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

заказчик муниципальной услуги – Администрация города Ханты-Мансийска;

стандарт качества оказания муниципальной услуги (далее - стандарт качества) - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной услуги (общества) требования к оказанию муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги.

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

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 получения доступа к муниципальной услуге

3.1.В целях оказания Учреждением муниципальной услуги Администрация города Ханты-Мансийска направляет официальное письмо (дает поручение) с запросом на организацию и проведение культурно-массовых мероприятий (далее - мероприятия) с указанием сведений о формате мероприятия, сроках его проведения, количестве участников, необходимом оборудовании для проведения мероприятия.

Культурно-массовые мероприятия проходят в следующих формах: переговоры, встречи, совещания, конференции, семинары, народные гуляния, праздники, иные зрелищные мероприятия.

Перечень форм организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен Учреждением в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей.

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

3.3. Оказание муниципальной услуги включает в себя:

разработку программы мероприятия, формирование списка участников, определение регламента выступлений и организация подведения итогов мероприятия;

обеспечение мероприятия техническим оборудованием, предоставление своего оборудования или приобретение его на условиях аренды на период проведения мероприятия;

обеспечение контроля выполнения каждого пункта организационного плана по подготовке и проведению мероприятия;

обеспечение безопасности при проведении мероприятия;

подготовку отчета по итогам его проведения;

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

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

3.5. Информацию о порядке получения муниципальной услуги потребителя 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, 35-23-39, 35-23-41;

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

на информационных стендах, размещаемых в помещении Учреждения.

V. Требования к качеству муниципальной услуги

Настоящим разделом устанавливаются требования к качеству оказания муниципальной услуги.

5.1. Общие требования к услугам включают следующее:

− соответствие услуги целевому назначению;

− комплексность услуги;

− эргономичность и комфортность услуги;

− эстетичность услуги;

− точность и своевременность предоставления услуги;

− безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя и персонала Учреждения.

5.2. Соответствие услуги целевому назначению.

Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических и других потребностей потребителя, содействие просвещению, свободному участию граждан в жизни общества.

5.3. Требования к порядку и условиям оказания услуги.

Учреждение может предоставлять услугу при соблюдении следующих условий:

− укомплектованности Учреждения квалифицированными кадрами;

− наличия материально-технического обеспечения;

− соблюдения точности и своевременности предоставления услуги.

Для получения услуги потребителю необходимо в назначенное время лично явиться к месту проведения культурно-массового мероприятия. Предоставление услуги носит массовый характер и не требует от потребителя предоставления специальных документов.

5.4. Требования к материально-техническому обеспечению 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.

5.5. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При организации и проведении услуги Учреждение должно обеспечить возможность не только присутствия (участия) потребителей в культурно-массовых мероприятиях, но и получения сопутствующих услуг (организация точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения.

При оказании услуги должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения мероприятия, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

5.6. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги должна обеспечиваться:

− соответствием планировочных решений и оформления мест проведения мероприятий их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

− гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;

− аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.

5.7. Точность и своевременность предоставления услуги.

Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая

соблюдение установленного режима работы Учреждения, установленных (заявленных) сроков организации и проведения культурно-массовых мероприятий, соблюдение действующих правил предоставления услуги.

5.8.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 должны знать регламент проведения мероприятий и строго соблюдать его;

5.9.Мероприятия проводятся в специально предназначенных для таких целей местах.

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.

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

уровень удовлетворенности Заказчика качеством оказания муниципальной услуги;

уровень удовлетворенности Потребителей качеством оказания муниципальной услуги;

наличие квалифицированных сотрудников;

количество обоснованных жалоб на качество оказываемых услуг.

VI. Порядок обжалования нарушений требований настоящего Стандарта

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

6.2.Потребитель вправе обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

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

путем обращения в суд.

6.3.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.

6.4.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».

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

6.6.Ответственное структурное подразделение:

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

б) 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 города Ханты-Мансийска о применении мер ответственности к руководителю Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

в) в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на имя Потребителя направляется 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.

г) основания для оставления жалобы без ответа:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. При этом работники учреждения обязаны сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

в случае, если текст жалобы заявителя не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению;

в случае, если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

VII. Порядок проверки соответствия деятельности субъекта

требованиям настоящего Стандарта

7.1.Проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта.

а) Проверка соответствия деятельности муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, требованиям настоящего Стандарта проводится по решению Администрации города Ханты-Мансийска.

б) Проверка должна проводиться ежегодно не более 1 раза в 2 года.

в) Проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта осуществляется Администрацией города Ханты-Мансийска.

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

VIII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

качества муниципальной услуги

8.1.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.

8.2.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.

**Пояснительная записка**

к проекту постановления Администрации города Ханты-Мансийска

«О внесении изменений в постановление Администрации города Ханты-Мансийска

от 12.07.2013 № 804 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальной услуги «Организация мероприятий»

Проект постановления Администрации города Ханты-Мансийска «О внесении изменений в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.07.2013 № 804 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальной услуги «Организация мероприятий» (далее – проект постановления) разработан в целях приведения постановления Администрации города Ханты-Мансийска от 12.07.2013 №804 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальной услуги «Организация мероприятий в» (далее – постановление) в соответствие с требованиями действующих правовых актов.

В соответствии с 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) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, и утвержденным Администрацией города Ханты-Мансийска, в названии ипо тексту проекта наименование муниципальной услуги «Организация мероприятий» заменено на «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», перечислены виды мероприятий, организация которых входит в муниципальную услугу, и указаны категории потребителей.

Принятие настоящего проекта постановления не потребует дополнительного финансирования из бюджета города Ханты-Мансийска.

Начальник управления А.С. Линкер

**Лист рассылки**

к проекту постановления Администрации города Ханты-Мансийска

«О внесении изменений в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.07.2013 № 804 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальной услуги «Организация мероприятий»

1. Первому заместителю Главы Администрации города Ханты-Мансийска Дунаевской Н.А. – 1 экз.

2. Заместителю Главы города Ханты-Мансийска Есиной М.В. – 1 экз.

3. Заместителю Главы города Ханты-Мансийска Марютину Т.В. – 1 экз.

4. И.о. директора Департамента управления финансами Администрации города Ханты-Мансийска – Снисаренко И.В. – 1 экз.

5. Начальнику управления общественных связей – Линкер А.С. – 1 экз.

6. Начальнику юридического управления Администрации города Ханты-Мансийска – Игнатову И.О. – 1 экз.

7. Начальнику управления бухгалтерского учета и использования финансовых средств Администрации города Ханты-Мансийска – Цараховой С.Г. – 1 экз.;

8. Директору Муниципального бюджетного учреждения «Управление по развитию туризма и внешних связей» - Лунгите О.О. - 1 экз.