



ПОДПИСАНО

Первый заместитель

министра культуры Омской области

Шеин И.Ф.



Директор БУК «Омский Дом Дружбы»

«Сибирь»

Дом Дружбы

УТВЕРЖДАЮ

Н.А. Степанова

Регламент

предоставления государственной услуги по организации деятельности
клубных формирований и формирований самодеятельного народного
творчества в стационарных условиях

1. Общие положения.

1.1. Регламент предоставления государственной услуги «Организация работы клубных формирований государственного учреждения культуры «Омский Дом Дружбы» (далее — государственная услуга) разработан в соответствии с федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях обеспечения качества предоставления государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при оказании государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении государственной услуги.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Органом, координирующим предоставление услуги, является Министерство культуры Омской области. Организация, предоставляющая услугу – бюджетное учреждение культуры Омской области «Межрегиональное национальное культурно-спортивное объединение «Сибирь» (Дом Дружбы)», сокращенное название – БУК «Омский Дом Дружбы» (далее - Учреждение).

2.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 19 декабря 2012 года № 1666 «О Стратегии государственной национальной политики Российской Федерации на период до 2025 года»;
- Указ Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Устав БУК «Омский Дом Дружбы»;
- Положение о клубных формированиях БУК «Омский Дом Дружбы» и иные локальные акты.

2.3. Потребителями государственной услуги являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее — потребители), обратившееся в учреждение с запросом о предоставлении

государственной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Предоставление услуги отдельным категориям Потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами Учреждения.

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление потребителю возможности посещать занятия одного или нескольких (по выбору) клубных формирований, работающих на базе БУК «Омский Дом Дружбы» (кружков, творческих коллективов, студий любительского художественного творчества, любительских объединений и клубов по интересам, групп здоровья, а также других клубных формирований творческого, просветительского, физкультурно-оздоровительного и иного направления), в соответствии с установленным расписанием.

2. 5. Срок предоставления государственной услуги

2.5.1. Основанием для начала административной процедуры по оказанию государственной услуги является:

- личное обращение потребителя в часы работы БУК «Омский Дом Дружбы» в одно из его структурных подразделений, на базе которого работает клубное формирование;
- обращение по телефону и по электронной почте.

2.5.2. Срок предоставления услуги определяется в зависимости от расписания занятий клубного формирования и планов работы учреждения в течение творческого сезона и спортивно-оздоровительного сезона с 01 сентября по 15 июня.

2.6. Клубное формирование создается, реорганизуется и ликвидируется по решению руководителя БУК «Омский Дом Дружбы» с учетом потребности населения, возможностей Учреждения.

2.7. Предоставление государственной услуги строится на основе добровольного выбора Потребителем одного или нескольких клубных формирований, участником которых он становится.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации Учреждения, оказывающего государственную услугу, решение о которой принято учредителем;
- отсутствие данного вида клубного формирования в перечне клубных формирований, предоставляемых Учреждением;
- обращение потребителя за услугой в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- нанесение заявителем ущерба имуществу Учреждения;
- нахождение получателя государственной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);
- (– заявителям может быть отказано в оказании государственной услуги в случае обращения в дни и часы, когда Учреждение закрыто для посещения;
- несоответствие возрастной группе заявленного клубного формирования,
- по медицинским показаниям.

2.9. Информация о правилах предоставления государственной услуги является открытой и общедоступной.

2.9.1. Информационное обеспечение потребителей государственной услуги осуществляется путем размещения информации:

- непосредственно у входа (ов) в БУК «Омский Дом Дружбы»;
- в помещениях Учреждения;
- на официальном веб – сайте Учреждения;

2.9.1.1. Информация, размещаемая у входа (ов) в Учреждение, содержит наименование Учреждения и сведения о режиме работы Учреждения.

2.9.1.2. Информация, размещаемая в помещениях Учреждения содержит сведения о проводимых и планируемых выставках, фестивалях, конкурсах, семинарах и иных мероприятиях; календарный план мероприятий; контактную информацию (телефоны для справок, сведения о руководителе, e-mail Учреждения); перечень оказываемых Учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги; сведения о режиме работы клубных формирований; способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Учреждения.

2.9.1.3. Информация, размещаемая на Интернет – сайте Учреждения содержит общую информацию о деятельности Учреждения; наименование Учреждения; адрес и номера телефонов Учреждения; сведения об учредителях; сведения о режиме работы Учреждения; сведения о режиме работы клубных формирований; сведения о проводимых и планируемых мероприятиях; нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность Учреждения; механизм доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Учреждения.

2.10. Для получения информации о процедуре предоставления государственной услуги заинтересованные лица вправе обратиться в Учреждение:

- в устной форме лично, в том числе по телефону;
- в письменной форме, в том числе по электронной почте или разделе официального сайта Учреждения в разделе «Пишите нам».

2.11. Если информация о предоставлении государственной услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет

заинтересованное лицо, заинтересованное лицо вправе в письменной форме обратиться в адрес БУК «Омский Дом Дружбы».

2.12. Направление ответа на письменный запрос заинтересованного лица о ходе предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами (заместители директора, руководители структурных подразделений) посредством сети Интернет, почтовой или телефонной связи.

3. Процедуры предоставления государственной услуги.

3.1. Государственная услуга по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества в стационарных условиях (бесплатно) осуществляется путем создания и организации работы данных формирований.

Клубное формирование – это добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, к овладению полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

3.2. Клубные формирования БУК «Омский Дом Дружбы» осуществляют свою деятельность на основании Положения о деятельности клубных формирований, утвержденного директором Учреждения.

3.3. Потребитель может выбрать участие в клубных формированиях по следующим направлениям:

- вокальное (в том числе хоровое) исполнительство;
- хореографическое творчество;
- театральное творчество;
- вокально-инструментальное творчество;
- инструментальное;
- цирковое;
- декоративно-прикладное творчество;
- спортивно-оздоровительное.

3.4. Набор в клубные формирования осуществляется в течение всего творческого сезона.

3.5. Потребителю предлагается бесплатно посетить ознакомительное занятие выбранного им клубного формирования самодеятельного творчества.

3.6. Потребитель зачисляется в члены клубного формирования после подачи письменного заявления на участие в работе клубного формирования, о чем производится запись в журнале учета работы.

3.7. Лица, зачисленные в клубные формирования, занимаются в них в установленное время, определенное ⁴расписанием занятий, календарным планом и режимом работы Учреждения, которые утверждаются приказом директора БУК «Омский Дом Дружбы».

3.8. Время проведения занятий в клубных формированиях самодеятельного творчества составляет не менее 3-х учебных часов (не менее двух раз в неделю).

Время проведения занятий в формированиях спортивно-оздоровительного направления не менее одного часа в неделю. Час занятий составляет 45 минут.

3.9. Деятельность клубного формирования Учреждения предусматривает:

- организацию систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка, занятие и т.д.);
- проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности
- проведение концертов, выставок, конкурсов, соревнований, показательных занятий и открытых уроков, творческих лабораторий, мастер-классов и т.д.);
- участие в общих программах и акциях Учреждения;
- участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.д.

участие.
3.10. Содержание творческой и учебно-воспитательной работы в клубных формированиях определяется:

- программой клубного формирования
- ✓ – планом творческой работы в кружках, творческих коллективах, секциях, студиях любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, на занятиях факультетов народных университетов, на курсах прикладных знаний и навыков, в творческих лабораториях.

3.10.1. Требования к программе клубного формирования:

Программа клубного формирования должна отражать:

- цель творческой и учебно-воспитательной работы клубного формирования;
- категорию обучаемых;
- продолжительность обучения;
- ✓ – режим занятий;
- виды занятий;

- конечные результаты обучения в органичной увязке с осваиваемыми знаниями и умениями.

3.10.2. Требования к содержанию программы клубного формирования. Программа клубного формирования должна:

- быть ориентирована на современные творческие технологии и средства обучения;
- определять содержание и организацию творческой, спортивно-оздоровительной и учебно-воспитательной работы в клубном формировании и быть направленной на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие способностей потребителей услуги.
- ежегодно обновляться с учетом инноваций культурно-творческой и спортивно-оздоровительной деятельности.

3.11. Непосредственное руководство клубным формированием осуществляет его руководитель, который ведет Журнал посещения участниками занятий клубного формирования.

3.12. Требования к местам исполнения государственной услуги.

3.12.1. Помещения учреждения должны соответствовать комфортным условиям для посетителей и оптимальным условиям работы специалистов, а также соответствовать санитарно-эпидемиологическим и строительным нормам и правилам пожарной безопасности. Учреждение, оказывающее государственную услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей.

3.12.2. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество

предоставляемых населению культурно-досуговых и спортивно-оздоровительных услуг.

3.12.3. Специальное оборудование 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.

3.12.4. В зданиях Учреждения должен быть предусмотрен гардероб.

3.13. Требования к режиму работы.

3.13.1. Предоставление государственной услуги должно осуществляться ежедневно. Учреждение должно открываться для посетителей не позднее 8:00 и закрываться – не ранее 22:00. Проведение санитарного обслуживания помещений не должно занимать более одного дня в месяц.

3.13.2. В случае изменения расписания работы, Учреждение должно публично известить своих Потребителей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

3.14. Требования к взаимодействию сотрудников с Потребителями услуги.

3.14.1. БУК «Омский Дом Дружбы», оказывающее государственную услугу, не вправе ограничивать доступ жителей и гостей города Омска любого возраста, пола, вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений к получению государственной услуги, кроме перечня оснований для отказа, указанных в п. 2.8.

3.14.2. Сотрудники Учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с оказанием государственной услуги.

3.14.3. Персонал (в том числе технический) обязан корректно и по существу отвечать на все вопросы посетителей, либо должен рекомендовать тех сотрудников, которые компетентны в данном вопросе.

3.15. Требования к процедуре предоставления услуги.

3.15.1. Государственная услуга в Учреждении предоставляется на бесплатной и платной основе.

Виды дополнительных платных услуг устанавливаются Положением о платных услугах .

3.16. Требования к Потребителю государственной услуги.

3.16.1. Потребители государственной услуги, причинившие ущерб БУК «Омский Дом Дружбы», несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Формы контроля за исполнением Регламента.

4.1. Общий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению БУК «Омский Дом Дружбы» услуги, осуществляется директором БУК «Омский Дом Дружбы».

4.2. Текущий контроль предоставления государственной услуги в Учреждении осуществляют:

- заместители директора;

- руководители структурных подразделений;
- специалисты соответствующих структурных подразделений.

4.3. Должностные лица несут персональную ответственность за соблюдение установленного порядка предоставления государственной услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

4.4. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги, подлежащей регламентации, осуществляются на основании приказов директора Учреждения.

Проверка проводится по конкретному обращению (жалобе) заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества исполнения функции, подлежащей регламентации, на основании приказа директора Учреждения формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Учреждения.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии.

4.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав и законных интересов Потребителей государственной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Ответственность должностных лиц Учреждения при исполнении государственной услуги.

4.6.1. Должностные лица, исполняющие государственную услугу, согласно распределению обязанностей и должностным инструкциям, несут ответственность в соответствии с законодательством РФ за:

- неправомерный отказ от выполнения государственной услуги;

- действие или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных
- интересов Потребителей;
- нарушение срока и порядка выполнения государственной услуги;
- принятие заведомо необоснованного незаконного решения;
- преследование граждан за критику;
- предоставление недостоверной информации.

5. Права Потребителя.

5.1. Письменные и устные жалобы на действия (бездействие) должностных лиц и решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, Потребитель может направить руководителю Учреждения по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в приложении к настоящему регламенту.

5.2. В письменной жалобе Потребителя должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) Потребителя;
- почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- суть жалобы;
- дата обращения с жалобой и подпись Потребителя.

5.3. Руководитель Учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием Потребителя, направившего жалобу, или его уполномоченного представителя;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных законных интересов Потребителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.4. Ответ на жалобу подписывается руководителем Учреждения, или его заместителем.

5.5. Ответ на жалобу, поступившую в Учреждение, направляется по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.6. Письменная жалоба, поступившая в Учреждение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока ее рассмотрения заявителя.

5.7. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- если в жалобе содержатся нецензурные или оскорбительные выражения;
- текст жалобы не поддается прочтению (жалоба возвращается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.