



Контроль

МЭРИЯ ГОРОДА АРХАНГЕЛЬСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17 сентября 2013 г. № 604

Об утверждении стандарта оказания муниципальной услуги по подготовке и проведению культурно-досуговых мероприятий, выполнения муниципальной работы по проведению мероприятий патриотической, просветительской направленности; пропагандирующих достижения в сфере культуры; посвященных знаменательным датам и памятным событиям, и муниципальной работы по организации городских культурно-массовых мероприятий в муниципальном образовании "Город Архангельск"

В целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги по подготовке и проведению культурно-досуговых мероприятий, выполнения муниципальной работы по проведению мероприятий патриотической, просветительской направленности; пропагандирующих достижения в сфере культуры; посвященных знаменательным датам и памятным событиям, и муниципальной работы по организации городских культурно-массовых мероприятий в муниципальном образовании "Город Архангельск" и в соответствии с распоряжением мэрии города Архангельска от 12.12.2012 № 3017р "О стандартах оказания муниципальных услуг" (с дополнением и изменениями) мэрия города Архангельска **постановляет**:

1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания муниципальной услуги по подготовке и проведению культурно-досуговых мероприятий, выполнения муниципальной работы по проведению мероприятий патриотической, просветительской направленности; пропагандирующих достижения в сфере культуры; посвященных знаменательным датам и памятным событиям, и муниципальной работы по организации городских культурно-массовых мероприятий в муниципальном образовании "Город Архангельск".

2. Управлению культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска довести настоящее постановление до муниципальных учреждений культуры муниципального образования "Город Архангельск".

3. Опубликовать постановление в газете "Архангельск – город воинской славы" и на официальном информационном Интернет-портале муниципального образования "Город Архангельск".

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра города по социальным вопросам Орлову И.В.

Мэр города

ОБЩИЙ
ОТДЕЛ

В.Н. Павленко

ав 16в.09.13

Общий отдел мэрии г. Архангельска. Заказ 002. 15.03.2013

Муниципальное образование "Город Архангельск"
Управление культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска

2013 2009 2012

УТВЕРЖДЕН
постановлением мэрии
города Архангельска
от 17.09.2013 № 604

СТАНДАРТ

оказания муниципальной услуги по подготовке и проведению культурно-досуговых мероприятий, выполнения муниципальной работы по проведению мероприятий патриотической, просветительской направленности; пропагандирующих достижения в сфере культуры; посвященных знаменательным датам и памятным событиям и муниципальной работы по организации городских культурно-массовых мероприятий в муниципальном образовании "Город Архангельск"

I. Общие положения:

1.1. Наименование муниципальной услуги (работы)

Подготовка и проведение культурно-досуговых мероприятий.

Проведение мероприятий патриотической, просветительской направленности; пропагандирующих достижения в сфере культуры; посвященных знаменательным датам и памятным событиям.

Организация городских культурно-массовых мероприятий в муниципальном образовании "Город Архангельск".

1.2. Потребители муниципальной услуги (работы)

Население в целом.

1.3. Орган мэрии города, осуществляющий функции и полномочия учредителя, или главный распорядитель средств городского бюджета

Управление культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска.

1.4. Наименования муниципальных учреждений (групп учреждений), оказывающих (выполняющих) муниципальную услугу (работу)

Муниципальные учреждения культуры муниципального образования "Город Архангельск" (далее – учреждения).

1.5. Сведения о платности оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) для потребителей муниципальной услуги (работы)

Муниципальная услуга оказывается для потребителей частично за плату.

Учреждения устанавливают цены самостоятельно на основании статьи 52 "Цены и ценообразование в области культуры" Федерального закона от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями и дополнениями).

Муниципальные работы выполняются для потребителей бесплатно.

1.6. Правовые акты, регламентирующие оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы)

Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993.



МЭРИЯ ГОРОДА АРХАНГЕЛЬСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17 сентября 2013 г. № 604

Об утверждении стандарта оказания муниципальной услуги по подготовке и проведению культурно-досуговых мероприятий, выполнения муниципальной работы по проведению мероприятий патриотической, просветительской направленности; пропагандирующих достижения в сфере культуры; посвященных знаменательным датам и памятным событиям, и муниципальной работы по организации городских культурно-массовых мероприятий в муниципальном образовании "Город Архангельск"

В целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги по подготовке и проведению культурно-досуговых мероприятий, выполнения муниципальной работы по проведению мероприятий патриотической, просветительской направленности; пропагандирующих достижения в сфере культуры; посвященных знаменательным датам и памятным событиям, и муниципальной работы по организации городских культурно-массовых мероприятий в муниципальном образовании "Город Архангельск" и в соответствии с распоряжением мэрии города Архангельска от 12.12.2012 № 3017р "О стандартах оказания муниципальных услуг" (с дополнением и изменениями) мэрия города Архангельска **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания муниципальной услуги по подготовке и проведению культурно-досуговых мероприятий, выполнения муниципальной работы по проведению мероприятий патриотической, просветительской направленности; пропагандирующих достижения в сфере культуры; посвященных знаменательным датам и памятным событиям, и муниципальной работы по организации городских культурно-массовых мероприятий в муниципальном образовании "Город Архангельск".

2. Управлению культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска довести настоящее постановление до муниципальных учреждений культуры муниципального образования "Город Архангельск".

3. Опубликовать постановление в газете "Архангельск – город воинской славы" и на официальном информационном Интернет-портале муниципального образования "Город Архангельск".

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра города по социальным вопросам Орлову И.В.

Мэр города

В.Н. Павленко

ав 16.09.13
Общий отдел мэрии г. Архангельска. Заявка 002. 15.03.2010

СТАНДАРТ

оказания муниципальной услуги по подготовке и проведению культурно-досуговых мероприятий, выполнения муниципальной работы по проведению мероприятий патриотической, просветительской направленности; пропагандирующих достижения в сфере культуры; посвященных знаменательным датам и памятным событиям и муниципальной работы по организации городских культурно-массовых мероприятий в муниципальном образовании "Город Архангельск"

I. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги (работы)

Подготовка и проведение культурно-досуговых мероприятий.

Проведение мероприятий патриотической, просветительской направленности; пропагандирующих достижения в сфере культуры; посвященных знаменательным датам и памятным событиям.

Организация городских культурно-массовых мероприятий в муниципальном образовании "Город Архангельск".

1.2. Потребители муниципальной услуги (работы)

Население в целом.

1.3. Орган мэрии города, осуществляющий функции и полномочия учредителя, или главный распорядитель средств городского бюджета

Управление культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска.

1.4. Наименования муниципальных учреждений (групп учреждений), оказывающих (выполняющих) муниципальную услугу (работу)

Муниципальные учреждения культуры муниципального образования "Город Архангельск" (далее – учреждения).

1.5. Сведения о платности оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) для потребителей муниципальной услуги (работы)

Муниципальная услуга оказывается для потребителей частично за плату.

Учреждения устанавливают цены самостоятельно на основании статьи 52 "Цены и ценообразование в области культуры" Федерального закона от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями и дополнениями).

Муниципальные работы выполняются для потребителей бесплатно.

1.6. Правовые акты, регламентирующие оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы)

Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993.

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями и дополнениями).

Федеральный закон от 06.01.1999 № 7-ФЗ "О народных художественных промыслах" (с изменениями и дополнениями).

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" (с изменениями и дополнениями).

Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности".

Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ "О пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями).

Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ (ред. от 28.07.2012) "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию".

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 "О противопожарном режиме".

Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р "О социальных нормативах и нормах" (с изменениями и дополнениями).

Закон Архангельской области от 21.01.1999 № 108-20-ОЗ "О политике в сфере культуры Архангельской области" (с изменениями и дополнениями).

Закон Архангельской области от 22.03.2011 № 264-20-ОЗ "Об обеспечении охраны общественного порядка при подготовке и проведении массовых мероприятий на территории Архангельской области".

Устав муниципального образования "Город Архангельск" (с изменениями и дополнениями).

Постановления, распоряжения мэра города, его заместителей, мэрии города, регламентирующие деятельность учреждений.

Приказы начальника управления культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска, регламентирующие деятельность учреждений.

II. Требования к оказанию (выполнению) муниципальной услуги (работы)

2.1. Документы, необходимые для получения (выполнения) муниципальной услуги (работы)

2.1.1. Для получения муниципальной услуги необходим бланк строгой отчетности установленного образца (входной билет) или пригласительный билет.

2.1.2. В случае выполнения учреждениями муниципальных работ для определенного круга потребителей требуется предъявить пригласительный билет.

В иных случаях предъявления документов не требуется.

2.2. Порядок получения (выполнения) муниципальной услуги (работы)

Муниципальная услуга (работа) не носит заявительного характера.

2.2.1. Основания для отказа в оказании (выполнении) муниципальной услуги (работы)

В оказании (выполнении) муниципальной услуги (работы) может быть отказано в случаях:

отсутствия пригласительного билета или бланка строгой отчетности установленного образца, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения;

отсутствия свободных мест (в случае, если посещение мероприятия является свободным и определено максимальное число посетителей мероприятия);

несоответствия возраста потребителя муниципальной услуги (работы) возрастной целевой группе, для которой организуется мероприятие;

нахождения потребителя муниципальной услуги (работы) в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а так же в случаях, если от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других потребителей.

Отказ в оказании (выполнении) муниципальной услуги (работы) по иным основаниям не допускается.

2.2.2. Очередность оказания муниципальной услуги

Очередность оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) не устанавливается.

2.2.3. Особенности принятия решений об оказании (выполнении) муниципальной услуги (работы) отдельным категориям граждан

Муниципальная услуга (работа) отдельным категориям граждан (престарелым гражданам, инвалидам и иным категориям) оказывается (выполняется) на общих основаниях.

2.2.4. Срок оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

Срок оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) определяется датой, временем и продолжительностью мероприятия.

2.3. Требования к муниципальному учреждению, оказывающему (выполняющему) муниципальную услугу (работу)

2.3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует муниципальное учреждение

Устав учреждения.

Свидетельство о государственной регистрации учреждения.

Свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации.

Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц.

2.3.2. Режим работы муниципального учреждения

В учреждениях устанавливается время работы – ежедневно не менее 12 часов.

Мероприятия должны начинаться не раньше 10 часов и заканчиваться не позднее 23 часов. Исключение может составить проведение новогодних, рождественских, праздников для выпускников, корпоративных праздников, ночных дискотек, Дня города.

Время проведения мероприятий для детей должно соответствовать областному закону от 15.12.2009 № 113-9-ОЗ "Об отдельных мерах по защите нравственности и здоровья детей в Архангельской области".

2.3.3. Условия размещения муниципального учреждения

Здания и помещения учреждений должны находиться в транспортной и пешеходной доступности для населения, иметь наружное освещение.

По размерам и состоянию помещения учреждений должны отвечать требованиям пожарной безопасности, безопасности труда, должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации) и правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94 Министерства культуры РФ).

Учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть пригодны к эксплуатации, а именно: иметь отопление, освещение, водоснабжение, телефонную связь.

В зимнее время подходы к зданиям учреждений должны быть очищены от снега и льда, в темное время суток они должны быть освещены.

Фойе зданий, в которых проводится мероприятие, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем десятью сидячими местами.

В помещениях, в которых проводится мероприятие, должен поддерживаться оптимальный температурный режим.

Учреждение, при проведении мероприятия должно обеспечить работу гардероба для участников мероприятия. Гардеробы должны начать работать за один час до начала мероприятия и работать в течение всего времени проведения мероприятия. Перерывы в работе гардеробов должны составлять не более 5 минут подряд и не более 30 минут в течение всего мероприятия.

Полы, в залах, коридорах, холле здания, в котором проводится мероприятие, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов.

Помещения, в которых проводится мероприятие, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

В туалетных комнатах во время проведения мероприятия постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мыло, средства для сушки рук.

В помещении, в котором проводится мероприятие, должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи участникам мероприятия. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

Учреждение не должно устанавливать в зрительных залах приставные стулья (если это не требуется для технического обеспечения мероприятия).

При проведении мероприятий вне помещения учреждение соблюдает следующие требования:

учреждение в соответствии с областным законом от 22.03.2011 № 64-20-ОЗ "Об обеспечении охраны общественного порядка при подготовке и проведении массовых мероприятий на территории Архангельской области" должно не менее чем за 7 дней до проведения мероприятия с числом потребителей более 100 человек уведомить об этом органы внутренних дел по месту проведения мероприятия, территориальный орган Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий;

территория проведения массового мероприятия должна иметь площадь из расчета не менее 0,75 кв.м на одного человека расчетного числа участников мероприятия;

территория проведения мероприятия должна быть обеспечена скамейками или иными местами для сидения из расчета не менее одного сидячего места на 300 человек расчетного числа участников;

за один час до начала мероприятия территория проведения массового мероприятия должна быть очищена от бытового и строительного мусора;

учреждение, при включении в программу мероприятий конкурсов для детей, должно предусмотреть различные формы поощрения для участников данных конкурсов;

заключение договора на проведение фейерверка (салюта) допускается лишь с организацией, имеющей соответствующую лицензию, дающую право на проведение фейерверков (салютов);

учреждение должно иметь информацию о контактных телефонах и адресах организаций, оказывающих во время проведения мероприятия услуги пунктов питания и реализации прохладительных напитков, а также планы их размещения на территории проведения мероприятия;

продажа напитков на территории проведения массового мероприятия должна производиться только в пластиковой или металлической таре, ответственность за соблюдение данного правила несут торгующие организации;

территория проведения мероприятия должна быть обеспечена урнами из расчета не менее одной урны на 25 кв.м площади;

территория проведения мероприятия должна быть обеспечена туалетами из расчета не менее одного туалета на 500 человек расчетного числа участников.

2.3.4. Материально-техническое обеспечение оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

Учреждения должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами в соответствии с примерным минимальным перечнем оснащения культурным инвентарем, музыкальными инструментами и техническими средствами учреждения согласно приложению к настоящему стандарту, отвечающими требованиям действующих стандартов, технических условий, других нормативных документов.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

Учреждения должны обеспечить ведение мероприятия с числом посетителей более 100 человек с использованием микрофонов, звукоусилительной техники. Звукоусилительная техника должна находиться в исправном состоянии и быть установлена и отстроена не менее чем за 30 минут до начала мероприятия.

2.3.5. Кадровое обеспечение оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

Специалисты учреждения должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, систематически повышать свой профессиональный уровень.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне периодической учебной работой на курсах повышения квалификации, участием в других учебных мероприятиях.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

При оказании муниципальной услуги работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость и внимание.

2.3.6. Должностные лица в муниципальном учреждении, ответственные за оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы)

Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта, качество оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) и определяет основные цели, задачи, направления деятельности учреждения.

Приказом руководителя учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы) их потребителям в соответствии с настоящим стандартом.

Руководитель учреждения обязан:

обеспечить доведение и разъяснение настоящего стандарта до всех работников учреждения;

организовать информационное обеспечение процесса оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) в соответствии с требованиями настоящего стандарта;

организовать внутренний контроль за соблюдением настоящего стандарта.

2.4. Основания для досрочного прекращения либо приостановления оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

Досрочное прекращение оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) производится по следующим основаниям:

исключение муниципальной услуги (работы) из Перечня муниципальных услуг (работ) муниципального образования "Город Архангельск";

перераспределение полномочий, повлекших исключение из компетенции учреждения полномочий по оказанию (выполнению) муниципальной услуги (работы);

реорганизация или ликвидация учреждения.

Оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы) приостанавливается в следующих случаях:

нарушения учреждением требований к качеству и условиям оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), установленных муниципальным заданием и настоящим стандартом;

совершения противоправных действий, грубых и неоднократных нарушений потребителем муниципальной услуги (работы) Правил для посетителей учреждения, утвержденных руководителем учреждения.

2.5. Результат оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

Формирование и удовлетворение культурных запросов, организация содержательного досуга жителей муниципального образования "Город Архангельск".

Приrost индивидуальных показателей развития творческих, интеллектуальных и физических качеств потребителя муниципальной услуги (работы).

2.6. Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги

Наименование показателя	Единица измерения	Формула расчёта	Источник информации о значении показателя (исходных данных для его расчета)
Средняя посещаемость мероприятий	Посещение	$K_{\text{пос}}/K_{\text{мер}}^1$	Журнал учета мероприятий, информационно-аналитический отчет учреждения
Доля респондентов – потребителей муниципальной услуги, удовлетворенных качеством оказываемой им муниципальной услуги	Человек	$K_{\text{ур}}/K_{\text{ор}} * 100^2$	Итоги мониторинга соответствия оказания муниципальных услуг стандарту
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей муниципальной услуги	Жалоба	Абсолютный показатель	Книги, карточки (базы данных), реестры, журналы регистрации и контроля обращений граждан
Процент посетителей культурно-массовых мероприятий от общего числа жителей города Архангельска	Процент	$K_{\text{пос}}/K_{\text{жит}} * 100^3$	Журнал учета мероприятий, информационно-аналитический отчет учреждения

2.7. Порядок информирования потенциальных потребителей муниципальной услуги (работы)

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
Размещение информации в средствах массовой информации, на афишах, приглашениях в билетах	Место проведения мероприятия, его программа, контактный телефон для справок	Не менее чем за 5 дней до проведения мероприятия
Размещение информации на официальном Интернет-портале муниципального образования "Город Архангельск"	Информация о деятельности учреждения и объемах оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ)	Не реже одного раза в год
Размещение информации на информационных стендах (в уголках получателей муниципальной услуги (работы) в учреждении)	Информация о режиме работы учреждения, справочных телефонах, фамилиях, именах, отчествах специалистов, порядок подачи жалоб и предложений	По мере изменения данных
	планы мероприятий	Ежемесячно
	анонсы мероприятий	Еженедельно

¹ $K_{\text{пос}}$ – количество посетителей мероприятий за отчетный период; $K_{\text{мер}}$ – количество мероприятий за отчетный период

² $K_{\text{ур}}$ – количество респондентов удовлетворенных качеством предоставляемой им муниципальной услуги; $K_{\text{ор}}$ – общее количество респондентов

³ $K_{\text{пос}}$ – количество посетителей мероприятий; $K_{\text{жит}}$ – количество жителей города Архангельска на 01.01.2013 = 357 тысяч человек

Размещение информации на официальном сайте учреждения	Информация о режиме работы учреждения, справочных телефонах, фамилиях, именах, отчествах специалистов, порядок подачи жалоб и предложений	По мере изменения данных
	планы мероприятий анонсы мероприятий	Ежемесячно Еженедельно
Размещение информации на официальном сайте Российской Федерации для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях	В соответствии с требованиями Федерального закона от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях"	Не позднее пяти рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы

2.8. Порядок и сроки подачи, регистрации и рассмотрения жалоб (претензий) на несоответствующее оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы), на несоблюдение стандарта соответствующей муниципальной услуги (работы)

Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при оказании (выполнении) муниципальной услуги (работы) определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Обращения и жалобы потребителей муниципальной услуги (работы) могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, официальный информационный Интернет-портал муниципального образования "Город Архангельск"), а также в виде устных обращений.

Обращения и жалобы на некачественное оказание муниципальной услуги (работы) могут быть направлены на имя руководителя или на имя начальника управления культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска.

Обращения и жалобы на некачественное оказание муниципальной услуги (работы) подлежат регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции.

В течение срока, предусмотренного действующим законодательством, должен быть подготовлен и направлен адресату ответ на поступившее обращение или жалобу.

2.9. Порядок контроля за оказанием (выполнением) муниципальной услуги (работы)

2.9.1. Внутренний контроль

Организация обеспечения качества и доступности оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения и его заместителями.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью обособленных филиалов и работников с целью определения соответствия оказываемой (выполняемой)

муниципальной услуги (работы) настоящему стандарту. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями муниципальной услуги (работы), оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы));
 плановый контроль;
 тематический контроль (по определенной теме или направлению деятельности структурного подразделения учреждения);
 комплексный контроль.

Выявленные недостатки по оказанию (выполнению) муниципальной услуги (работы) анализируются, рассматриваются на совещании при руководителе (художественном совете, методическом объединении) с последующим принятием мер к их устранению.

2.9.2. Внешний контроль

Формы контроля	Периодичность	Органы, осуществляющие контроль за оказанием муниципальной услуги
Предварительный, текущий контроль	В соответствии с планом контроля за деятельностью муниципальных учреждений культуры, утвержденным приказом начальника управления культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска	Управление культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска
Последующий контроль	Ежеквартально	Управление культуры и молодежной политики мэрии города Архангельска