



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «23» июля 2026 года.

№ 451

г. Камбарка

Об определении порядка предоставления меры поддержки «Льготное (бесплатное) посещение культурно – массовых мероприятий участниками СВО и членами их семей»

Во исполнении Указа Президента Российской Федерации Путина В.В. №327 от 15.05.2026 г. «О единых базовых мерах поддержки лиц, принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции, и других категорий лиц в субъектах Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики», Администрация муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок предоставления меры поддержки «Льготное (бесплатное) посещение культурно – массовых мероприятий участниками СВО и членами их семей».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления культуры, спорта и молодежной политики Администрации Муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики» Юшкову Т.В.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Глава муниципального
образования "Муниципальный
округ Камбарский район
Удмуртской Республики"
Экз-2

Л.В. Ярославцева

Порядок
предоставления меры поддержки участникам специальной военной операции,
ветеранам боевых действий из числа участников специальной военной операции и членам
их семей по льготному (бесплатному) посещению культурно – массовых мероприятий.

1. Настоящий Порядок определяет процедуру предоставления меры поддержки участникам специальной военной операции (далее - участники СВО), ветеранам боевых действий из числа участников специальной военной операции и членам их семей по льготному (бесплатному) посещению культурно – массовых мероприятий, проводимых (организуемых) муниципальными учреждениями культуры, подведомственными Управлению культуры, спорта и молодежной политики Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики».

2. Мера поддержки по льготному (бесплатному) посещению культурно – массовых мероприятий предоставляется муниципальными учреждениями культуры, подведомственными Управлению культуры, спорта и молодежной политики Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики» (далее – учреждения культуры).

3. Получателями меры поддержки по льготному (бесплатному) посещению культурно – массовых мероприятий, проводимых (организуемых) муниципальными учреждениями культуры, являются:

3.1. Участники СВО, под которыми понимаются:

- военнослужащие, в том числе призванные в Вооруженные Силы Российской Федерации по мобилизации в рамках проведения СВО;

- граждане Российской Федерации, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации в рамках проведения СВО;

- лица, заключившие контракт (имевшие иные правоотношения) с организациями, содействующими выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации в ходе СВО на территориях Украины, Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики с 24 февраля 2022 г., а также на территориях Запорожской области и Херсонской области с 30 сентября 2022 г.; лица, принимавшие в соответствии с решениями органов публичной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики участие в боевых действиях в составе Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики начиная с 11 мая 2014 г.;

- ветераны боевых действий из числа участников СВО – лица, имеющие удостоверение ветерана боевых действий в связи с участием (содействием выполнению задач) в СВО и уволенные с военной службы (службы, работы).

3.2. Члены семьи участника СВО, под которыми понимаются:

- супруг (супруга);

- дети, не достигшие возраста 18 лет (в том числе усыновленные (удочеренные));

- дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет;

- дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения;

- родители, проживающие совместно с участниками СВО или ветеранами боевых действий из числа участников СВО, либо проживавшие совместно с указанными лицами на дату их гибели (смерти);

- лица, находящиеся на иждивении участника СВО или ветерана боевых действий из числа участников СВО, либо находившиеся на иждивении указанных лиц на дату их гибели (смерти);

- члены семей лиц, указанных в подпункте 3.1 пункта 3 настоящего Порядка, погибших (умерших) при выполнении задач в ходе специальной военной операции (боевых действий), члены семей лиц, указанных в подпункте 3.1 пункта 3 настоящего Порядка, умерших после увольнения с военной службы (службы, работы), если смерть таких лиц наступила вследствие увечья (ранения, травмы, контузии) или заболевания, полученных ими при выполнении задач в ходе специальной военной операции (боевых действий).

4. Мера поддержки по льготному (бесплатному) посещению культурно – массовых мероприятий, проводимых (организуемых) муниципальными учреждениями культуры, подведомственными Управлению культуры Администрации Камбарского района, осуществляется в виде предоставляемых участникам СВО, ветеранам боевых действий из числа участников СВО и членам их семей льготных (бесплатных) билетов.

5. Льготные (бесплатные) билеты выдаются при предъявлении следующих документов (электронный документ/бумажный документ):

5.1. Участникам специальной военной операции/ветеранам боевых действий из числа участников специальной военной операции:

- документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации;
- документы, подтверждающие участие в СВО/Справка участника СВО (по линии иных ведомств).

5.2. Членам семей участников специальной военной операции/ветеранов боевых действий из числа участников специальной военной операции:

- документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации;
- справка, подтверждающая, что гражданин действительно является членом семьи участника СВО;

6. В целях подтверждения статуса участника специальной военной операции в электронной форме граждане вправе предъявить двухмерный штриховой код (QR-код), сформированный в личном кабинете пользователя на Едином портале государственных услуг с использованием сервиса «QR-код для подтверждения статуса участника специальной военной операции» (<https://www.gosuslugi.ru/culturesmo>).

7. В момент обращения ответственные лица учреждений культуры осуществляют проверку документов (сведений) вручную, а в случае предъявления двухмерного штрихового кода (QR-кода) - с использованием мобильного приложения «Госуслуги» (функция «Госкан»), и принимают решение о предоставлении льготного (бесплатного) билета или об отказе в предоставлении льготного (бесплатного) билета.

8. Основаниями для принятия решения об отказе в предоставлении льготного (бесплатного) билета являются:

8.1. Отсутствие у граждан права на получение льготного (бесплатного) билета.

8.2. Наличие в документах (сведениях) недостоверной и (или) неполной информации.

8.3. Наличие в документах (сведениях) повреждений, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание.

8.4. Проведения платных мероприятий, осуществляемых учреждениями культуры без привлечения средств бюджета Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики».

9. В случае отказа в предоставлении меры поддержки учитываются требования клиентоориентированности.

Отказ должен содержать все причины, послужившие основанием для отказа в предоставлении меры поддержки, с указанием норм (пунктов, частей, статей) нормативных правовых актов и разъяснением, в чем именно заключалось несоблюдение требований.

Причины отказа должны быть указаны таким образом, чтобы заявителю, не обладающему специальными знаниями в области права, было понятно без дополнительных разъяснений, какие действия он должен совершить в целях устранения этих причин и какие документы представить.

10. Получение участниками СВО, ветеранами боевых действий из числа участников СВО и членами их семей льготных (бесплатных) билетов осуществляется в момент обращения при отсутствии оснований для принятия решения об отказе в предоставлении права бесплатного посещения мероприятий, а также при наличии свободных мест в зале.

11. Предварительная запись для личного посещения *(порядок записи определяется учреждением культуры самостоятельно с учетом особенностей меры поддержки и технических возможностей)*:

- для получения результата и обязательного личного взаимодействия заявитель может удаленно записаться (по телефону) на прием в учреждение культуры для личного посещения в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в учреждении культуры графика работы учреждения;

- при записи на личное посещение заявителю сообщается перечень документов, которые необходимо представить.

12. Учет выданных льготных (бесплатных) билетов осуществляется учреждениями культуры самостоятельно, в день обращения участника СВО, ветерана боевых действий из числа участников СВО и членов их семей путем фиксации выдачи данных билетов в регистрационном журнале или информационной системе учреждения культуры. Если, на момент обращения свободные места в зале отсутствуют

13. Размер квот (количество льготных билетов) для посещения мероприятий определяется учреждениями культуры с учетом следующих критериев: минимальная квота составляет 10% от общей вместимости зала максимальный размер квоты не может превышать 30% от общей вместимости квота утверждается приказом руководителя учреждения культуры на календарный год».

14. Учреждения культуры устанавливают минимальный размер квоты (количество льготных (бесплатных) билетов) в зависимости от вместимости зала, а также увеличивают количество выделяемых льготных (бесплатных) билетов для участников специальной военной операции, ветеранов боевых действий из числа участников специальной военной операции и членов их семей в случае неполной заполняемости зала (например, в день проведения мероприятия).

15. Информация о Порядке предоставления меры поддержки участникам специальной военной операции, ветеранам боевых действий из числа участников специальной военной операции и членам их семей по льготному (бесплатному) посещению культурно – массовых мероприятий размещается на официальных сайтах учреждений культуры в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет». Информация о квотах на каждое мероприятие размещается на сайте учреждения не позднее чем за 3 рабочих дня до его проведения.

16. Учет и контроль выдачи льготных билетов осуществляется путем ведения журнала учета. На основании данных, зафиксированных в указанном журнале, формируются следующие отчетные документы:

- ежедневного отчета о выдаче билетов;

- ежемесячной сводной ведомости;

- ежеквартального аналитического отчета

17. Контроль за предоставлением права по льготному (бесплатному) посещению культурно – массовых мероприятий осуществляется руководителями учреждений культуры.

18. Заявитель вправе обжаловать решение об отказе в предоставлении льготного билета в течение 5 рабочих дней. Жалоба подается в письменной форме на имя руководителя учреждения культуры. Рассмотрение жалобы осуществляется в течение 10 рабочих дней. Решение по жалобе оформляется письменным ответом заявителю

19. Порядок информирования (консультирования) при обращении участника специальной военной операции или члена семьи участника специальной военной операции за информацией по мере поддержки «Льготное (бесплатное) посещение культурно – массовых мероприятий участниками СВО и членами их семей» с учетом требований клиентоориентированности приведен в Приложении № 1 к настоящему Порядку.

Приложение № 1

к Порядку предоставления меры поддержки
«Льготное (бесплатное) посещение культурно-массовых мероприятий участниками СВО и членами их семей»

Порядок информирования (консультирования) при обращении участника специальной военной операции или члена семьи участника специальной военной операции за информацией по мере поддержки «Льготное (бесплатное) посещение культурно – массовых мероприятий участниками СВО и членами их семей» с учетом требований клиентоориентированности.

1. На информационных стендах, официальном сайте учреждений культуры размещается полная и актуальная информация о порядке предоставления меры поддержки, в том числе:

- порядок получения меры поддержки;
- необходимые документы;
- сроки предоставления меры поддержки;
- информация о том, что мера поддержки предоставляется бесплатно;
- актуальные нормативные правовые акты, регламентирующие предоставления меры поддержки;
- ответы на часто задаваемые вопросы;
- информация о возможности оставить обратную связь.

2. При устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист, осуществляющий консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителя по интересующим его вопросам.

В рамках предоставления консультации специалистом используются следующие элементы разговора:

- Приветствие.
- Идентификация заявителя.
- Выявление потребности.
- Консультация по процедуре и срокам предоставления меры поддержки (и другое).
- Прощание и завершение общения.

3. При обращении за мерой поддержки заявителю предоставляется (в том числе инициативно):

- информация о всей процедуре получения меры поддержки;
- информация о возможности оценить меру поддержки сразу или после получения ее результата (*порядок сбора обратной связи (оценки) определяется учреждением культуры самостоятельно с учетом особенностей меры поддержки и технических возможностей*).

Результаты сбора и анализа предложений заявителей о доработке меры поддержки используются для выявления и изучения потребностей заявителей, проектирования и реинжиниринга меры поддержки (сервиса), включая разработку плана улучшения клиентского пути, в том числе с учетом выявляемых потребностей заявителя.

4. Алгоритм консультирования (скрипт) при очном обращении:

№ п/п	Этап консультирования	Примерные формулировки	Требования к диалогу
1.	Приветствие заявителя	Добрый день! (Имя, фамилия и должность специалиста)	В ходе приветствия специалист учреждения культуры обязан представиться, сообщив

			свои ФИО и должность
2.	Уточнение данных / Идентификация заявителя (при необходимости)	1) Формулировки для уточнения данных: - Как я могу к Вам обращаться? Назовите, пожалуйста, имя и отчество. - Подскажите, пожалуйста, Ваше имя и отчество.	1) Необходимо уточнить, как обращаться к заявителю. К заявителю необходимо обращаться по имени и отчеству, поэтому в случае, если заявитель называет только имя, специалисту необходимо вежливо дополнить запрос, предложив сообщить отчество. Обращение исключительно по имени допускается только в случае прямой просьбы заявителя
		2) Формулировки для идентификации заявителя: - Для получения консультации требуется подтверждение личности. Предъявите, пожалуйста, паспорт или иной документ, удостоверяющий Вашу личность.	2) В случае, если для проведения консультации в учреждении культуры требуется идентификация заявителя, необходимо предложить ему предъявить документ, удостоверяющий личность. В ходе дальнейшего общения к заявителю необходимо обращаться по имени и отчеству в соответствии с документом, удостоверяющим личность
3.	Выявление потребности	- Какая мера поддержки Вас интересует? - Что именно Вас интересует в рамках меры поддержки?	Специалисту необходимо уточнить причину обращения заявителя
4.	Уточнение особенностей жизненной ситуации заявителя	К какой льготной категории Вы относитесь?	Для представления корректной информации о мере поддержки специалисту необходимо уточнить, к какой льготной категории относится заявитель (участник СВО, член семьи (в том числе погибшего) участника СВО)

5.	Дополнительные уточняющие вопросы	--	В зависимости от особенностей меры поддержки специалист (при необходимости) может дополнительно уточнить особенности жизненной ситуации заявителя для предоставления детализированной и актуальной информации
6.	Консультация по мере поддержки	--	Специалист должен представить заявителю структурированную информацию о мере поддержки.
		Вы должны обратиться непосредственно в учреждение культуры.	Способ подачи заявления (сотрудник перечисляет возможные способы подачи запроса)
		Вам необходимо представить следующие документы (перечисляются документы, которые требуется представить заявителю именно в его жизненной ситуации)	Перечень документов (в случае, если для получения меры поддержки требуется представление документов, специалист сообщает заявителю полный перечень документов, который ему необходимо представить, с учетом ранее полученной информации об особенностях жизненной ситуации)
		Срок предоставления услуги: в момент обращения	Срок рассмотрения
		Дополнительная информация о мере поддержки (при наличии)	Дополнительную информацию (при необходимости специалист представляет заявителю дополнительную информацию об особенностях предоставления меры поддержки)
7.	Оказание заявителю дополнительной помощи (при	При необходимости специалист оказывает заявителю дополнительную помощь	В оказание дополнительной помощи может входить:

	необходимости)		- передача информационных материалов по мере поддержки (брошюр, памяток, распечаток с информацией и др.);
8.	Ответы на дополнительные вопросы	Остались ли у Вас дополнительные вопросы по мере поддержки? Могу ли я еще чем-то Вам помочь?	Специалисту необходимо уточнить, остались ли у заявителя дополнительные вопросы
9.	Прощание	Благодарю Вас за обращение. Если появятся дополнительные вопросы, будем рады Вам помочь.	Специалист прощается с заявителем

5. Алгоритм консультирования (скрипт) при обращении по телефону:

№ п/п	Этап консультирования	Примерные формулировки	Требования к диалогу
1.	Приветствие заявителя	Добрый день! Вы позвонили в ... (краткое наименование организации), _____ (имя, фамилия и должность специалиста). Чем я могу Вам помочь?	Приветствие должно быть коротким (для экономии времени заявителя) и информативным – должна быть предоставлена информация об организации, в которую позвонил заявитель, а также о должностном лице, с которым ведется разговор
2.	Уточнение данных	- Как я могу к Вам обращаться? Назовите, пожалуйста, имя и отчество. - Подскажите, пожалуйста, Ваше имя и отчество.	Необходимо уточнить, как обращаться к заявителю. К заявителю необходимо обращаться по имени и отчеству, поэтому в случае, если заявитель называет только имя, специалисту необходимо вежливо дополнить запрос, предложив сообщить отчество. Обращение исключительно по имени допускается только в случае прямой просьбы заявителя

3.	Выявление потребности	- Какая мера поддержки Вас интересует? - Что именно Вас интересует в рамках меры поддержки?	Специалисту необходимо уточнить причину обращения заявителя
4.	Уточнение особенностей жизненной ситуации заявителя	К какой льготной категории Вы относитесь?	Для представления корректной информации о мере поддержки специалисту необходимо уточнить, к какой льготной категории относится заявитель (участник СВО, член семьи (в том числе погибшего) участника СВО)
5.	Дополнительные уточняющие вопросы	--	В зависимости от особенностей меры поддержки специалист (при необходимости) может дополнительно уточнить особенности жизненной ситуации заявителя для предоставления детализированной и актуальной информации
6.	Консультация по мере поддержки	--	Специалист должен представить заявителю структурированную информацию о мере поддержки, в том числе по следующим вопросам:
		Вы должны обратиться лично непосредственно в _____ (наименование учреждения культуры).	Способ обращения (сотрудник перечисляет возможные способы подачи запроса)
		Вам необходимо представить следующие документы... _____ (перечисляются документы, которые требуется представить заявителю именно в его жизненной ситуации)	Перечень документов (в случае, если для получения меры поддержки требуется представление документов, специалист сообщает заявителю полный перечень документов, который ему необходимо представить, с учетом ранее полученной

			информации об особенностях жизненной ситуации)
		Срок предоставления услуги: в момент обращения	Срок рассмотрения.
		Дополнительная информация о мере поддержки (при наличии)	Дополнительную информацию (при необходимости специалист представляет заявителю дополнительную информацию об особенностях предоставления меры поддержки)
8.	Ответы на дополнительные вопросы	Остались ли у Вас дополнительные вопросы по мере поддержки? Могу ли я еще чем-то Вам помочь?	Специалисту необходимо уточнить, остались ли у заявителя дополнительные вопросы
9.	Прощание	Благодарю Вас за обращение. Если появятся дополнительные вопросы, будем рады Вам помочь.	Специалист прощается с заявителем

6. Требования к проведению консультации:

6.1. Информация о мере поддержки, предоставленная заявителю, должна быть:

- актуальной – основанной на действующих нормативных и иных актах, регламентирующих предоставление меры поддержки;
- структурированной – заявитель информируется о предстоящих шагах и действиях, которые необходимо сделать;
- понятной – информация должна быть изложена простым языком с минимальным использованием профессиональной терминологии.

6.2. В ходе консультации допускается не более 2 переключений заявителя на профильных специалистов для решения вопроса, после чего сотрудник, осуществляющий консультирование, обязан обеспечить получение заявителем исчерпывающего ответа.

В случае, если вопрос требует дополнительной проработки, необходимо зафиксировать запрос и контактные данные заявителя и сообщить ему срок предоставления ответа.

7. Алгоритм действий специалиста в нестандартной (конфликтной) ситуации (в том числе в случае оскорблений и использования заявителем нецензурной лексики):

№ п/п	Алгоритм действий	Возможные формулировки
1.	Сохранять самообладание и профессиональный тон. Следите за тоном голоса – он должен быть ровным, уверенным и доброжелательным. Перед каждой фразой сделайте короткий мысленный перерыв (2 -3 секунды), прежде чем отвечать	-

2.	Признать чувства заявителя без оценки его поведения и попытаться установить контакт	Я понимаю, что Вы расстроены из-за сложившейся ситуации.
3.	Выразить готовность помочь	Давайте вместе разберемся, как решить этот вопрос
4.	Вежливо, но твердо обозначить правила общения (в случае, если заявитель продолжает вести себя некорректно либо ведет себя агрессивно)	- Я готов(а) Вам помочь, но прошу общаться корректным образом, иначе мне придется приостановить консультацию; - В связи с нарушением правил делового общения я вынужден(а) приостановить консультацию; - Для конструктивного разговора предлагаю придерживаться уважительного стиля общения; - Обращаю Ваше внимание, что наш разговор фиксируется (в случае, если учреждением культуры ведется запись с использованием средств аудио- и видео-фиксации) - На сегодня консультацию придется завершить. Вы можете обратиться к нам в другой раз (в случае, если консультация завершается в связи с тем, что заявитель продолжает вести себя некорректно)
5.	Конкретизировать проблему	- Уточните, пожалуйста, что вызвало у Вас затруднение?
6.	Переформулировать претензию заявителя своими словами, чтобы показать, что его услышали и убедиться, что все было правильно понято	Правильно ли я понимаю, что проблема в _____ и вы хотите _____. Все верно?
7.	Предложить конкретный план действий	- Давайте сделаем так: я проверю статус Вашего обращения, а затем мы сделаем следующее _____ (<i>конкретный план действий</i>); - Сначала мы проверим Ваши документы, затем я объясню, как исправить ошибку (<i>пошаговое решение проблемы</i>)
8.	Завершение взаимодействия с заявителем	Благодарю Вас за обращение. Всего доброго!
9.	Фиксация инцидента. Вне зависимости от результатов конфликтной ситуации рекомендуется проинформировать руководителя о произошедшем инциденте, сообщив:	Служебная / докладная записка на имя руководителя с приложением аудио / видеозаписи (при наличии)

	- дату, место и время инцидента; - ФИО заявителя (в случае, если они установлены); - суть претензии; - описание некорректного поведения; - предпринятые меры (разъяснение, приглашение руководителя, вызов охраны, полиции и т.д.); - ФИО и должности свидетелей (коллег, других заявителей).	
--	---	--