



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ВЕРХНЕСАЛДИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 14.08.2019 № 2368
г. Верхняя Салда

***Об утверждении административного регламента предоставления
муниципальной услуги «Предоставление информации
о культурно – досуговых услугах»***

В соответствии с федеральными законами от 06 октября 2011 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением администрации Верхнесалдинского городского округа от 23.05.2019 № 1696 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Уставом Верхнесалдинского городского округа,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах» (прилагается).

2. Руководителям учреждений: муниципального автономного учреждения культуры «Центр культуры, досуга и кино», муниципального автономного учреждения культуры «Кинотеатр «Кедр», муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств «Ренессанс», Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Верхнесалдинская детская школа искусств», муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр детского творчества», муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система, муниципального бюджетного учреждения культуры Верхнесалдинский краеведческий музей обеспечить исполнение административного регламента, утвержденного настоящим постановлением.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Верхнесалдинского городского округа от 30.01.2014 № 429 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах».

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

5. Настоящее постановление опубликовать в официальном печатном издании «Салдинская газета» и разместить на официальном сайте Верхнесалдинского городского округа <http://www.v-salda.ru>.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по управлению социальной сферой Е.С. Вербх.

Глава Верхнесалдинского городского округа



М.В. Савченко

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Верхнесалдинского городского
округа
от 14.08.2019 № 2368
«Об утверждении
административного регламента
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление
информации о культурно –
досуговых услугах»

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о
культурно – досуговых услугах»**

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах» (далее - административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Круг заявителей

3. Заявителями на получение муниципальной услуги могут быть юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую информацию о культурно-досуговых услугах.

**Требования к порядку информирования
о предоставлении муниципальной услуги**

4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещениях муниципальных учреждений культуры: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3) при обращении по телефону в муниципальные учреждения культуры (далее - Учреждение) - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4) на официальных сайтах Учреждений, оказывающих муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: муниципального автономного учреждения культуры «Центр культуры, досуга и кино», муниципального автономного учреждения культуры «Кинотеатр «Кедр», муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств «Ренессанс», Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Верхнесалдинская детская школа искусств», муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр детского творчества», муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система, муниципального бюджетного учреждения культуры Верхнесалдинский краеведческий музей;

5) при обращении по электронной почте в Учреждение – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в Учреждения - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

5. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, размещена на официальных сайтах Учреждений оказывающих муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальном сайте администрации Верхнесалдинского городского округа www.v-salda.ru.

6. На Интернет-сайте Учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование и полные почтовые адреса Учреждений, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

2) номера справочных телефонов Учреждений, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги.

7. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования. Консультации оказываются ответственными лицами Учреждения по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) об адресах Интернет-сайтов Учреждений, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

3) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги.

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Наименование муниципальной услуги

8. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах».

Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляют:
муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»;
муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»;
муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств «Ренессанс»;
муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Верхнесалдинская детская школа искусств»;
муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества»;
муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система;
муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнесалдинский краеведческий музей.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

10. Результатом предоставления муниципальной услуги является:
1) информирование заинтересованных лиц о культурно-досуговых услугах на территории Верхнесалдинского городского округа;
2) анонсирование культурно-досуговых услуг на территории Верхнесалдинского городского округа;
3) отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 23 настоящего административного регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

11. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

- 1) по телефону;
- 2) на информационных стендах Учреждения;
- 3) по электронной почте;
- 4) посредством личного обращения;
- 5) на Интернет-сайте Учреждения;
- 6) по письменным обращениям (запросам).

12. При использовании средств телефонной связи информация о муниципальной услуге предоставляется заявителю непосредственно в момент обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Учреждения, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту, который может ответить на вопрос получателя муниципальной услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию.

В случае если специалисты Учреждений не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

13. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях Учреждения, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы Учреждения, на Интернет-сайте Учреждения - круглосуточно.

14. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося, в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента поступления обращения.

15. Порядок консультирования получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистами Учреждения определен настоящим административным регламентом.

16. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации обращения.

Граждане, обратившиеся в Учреждение с целью получения

муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках предоставления муниципальной услуги.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

17. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативно правовыми актами, регулирующими предоставление муниципальной услуги. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги размещен на официальных сайтах Учреждений оказывающих муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальном сайте администрации Верхнесалдинского городского округа www.v-salda.ru.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги и подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

18. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

19. Документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, не предусмотрено.

Указание на запрет требовать у заявителя предоставления документов, информации или осуществления действий

20. Запрещается требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в

предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев;

4) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

5) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

6) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

7) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) ответственного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной
услуги**

21. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа
в предоставлении муниципальной услуги**

22. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

23. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- 2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 3) текст электронного обращения не поддается прочтению;
- 4) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждений по предоставлению муниципальной услуги;
- 5) завершение установленной законом процедуры ликвидации Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

24. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, нет.

25. Предоставление заявителем документов, необходимых для получения муниципальной услуги, не предусмотрено настоящим административным регламентом.

**Размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы,
взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

26. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о предоставлении муниципальной услуги,
и при получении результата предоставления таких услуг**

27. Регистрация запроса осуществляется в день их поступления в Учреждение при обращении лично.

28. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче заявителем письменного обращения непосредственно в Учреждения и общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 15 минут.

29. Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение заявителем лично не должно превышать 15 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя
о предоставлении муниципальной услуги, в том числе
в электронной форме**

30. В электронном виде через Интернет-сайты Учреждений услуга оказывается заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается

при обращении заявителя на Интернет-сайты Учреждений.

31. Письменное обращение заявителя, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области о социальной защите инвалидов

32. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами с обеспечением беспрепятственного передвижения и разворота инвалидных колясок, столы для инвалидов должны размещаться в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

33. Места ожидания для граждан должны быть оборудованы:
средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;

средствами оказания первой медицинской помощи;

местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;

посадочными местами (стульями, кресельными секциями и иное);

столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и иное).

34. Места ожидания должны соответствовать требованиям по обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

35. Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

36. В местах ожидания должны быть размещены стенды, терминалы с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, информационной табличкой с указанием: фамилии, имени, отчества и должности работника, ответственного за предоставление муниципальной услуги. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на информационных стендах или в информационных электронных терминалах, должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

37. Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- 1) обеспечение возможности направления запроса в Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, по электронной почте;
- 2) обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 3) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 4) продолжительность взаимодействий заявителя с сотрудниками Учреждений при предоставлении муниципальной услуги не более 15 минут;
- 5) количество взаимодействий заявителя с сотрудниками Учреждений при предоставлении муниципальной услуги не более 1 раза.

38. Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

- 1) удовлетворенность порядком информирования о муниципальной услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;
- 2) отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;
- 3) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

39. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя с ответственным лицом Учреждения осуществляется не более 2 раз в следующих случаях: при обращении заявителя, при получении результата.

Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

40. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства.

41. Муниципальная услуга не предоставляется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

42. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге;
- 2) прием, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении информации;
- 3) подготовка и направление заявителю информации или мотивированного отказа в предоставлении информации.

43. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур:

1) создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге.

Основанием для начала административной процедуры является утвержденный директором Учреждения план работы Учреждения, включающий в себя план культурно-досуговых мероприятий. Размещение информации осуществляется ежемесячно в обязательном порядке:

путем размещения информации на специальном информационном стенде в Учреждении, в том числе в кассах Учреждения;

путем размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на Интернет-сайте Учреждения.

Размещение информации может осуществляться следующими способами: размещение внешней рекламы в населенных пунктах Верхнесалдинского городского округа (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т.д.);

изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т.д.);

в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);

в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

Учреждения самостоятельно определяет способы размещения Информации.

Лицом, ответственными за создание и своевременное размещение достоверной информации, является руководитель Учреждения.

Информация со дня размещения на Интернет-сайте Учреждения находится в свободном доступе. Периоды обновления информации не должны превышать одного календарного месяца.

Информация составляется и размещается на Интернет-сайте Учреждения в электронном виде не позднее чем за 7 дней до начала календарного месяца, в котором должно состояться культурно-досуговое мероприятие на территории Верхнесалдинского городского округа. В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения культурно-досуговых мероприятий, на официальных сайтах Учреждений, вносятся поправки в течение 8 часов со дня принятия решения об изменениях.

Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение способами, указанными в пункте 43 настоящего административного регламента, достоверной информации о проведении культурно-досуговых мероприятий на территории Верхнесалдинского городского округа и ежемесячное ее обновление;

2) прием, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении информации.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения заявителя о предоставлении информации.

Обращение может поступить одним из следующих способов:
при личном обращении в Учреждение или по телефону;
почтовым отправлением или по электронной почте.

Предоставление информации по устным запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо по телефону, осуществляется по адресу и телефону Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

Специалистами, ответственными за предоставление информации по запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо обращении по телефону, являются лица, назначенные локальным актом Учреждения.

Результатом исполнения административной процедуры является принятие Учреждениями устного обращения о предоставлении информации.

Предоставление информации по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, осуществляется по почтовому или электронному адресам Учреждений, оказывающих муниципальную услугу.

Письменное обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

При первичной обработке письменного обращения специалист Учреждений:

проверяет правильность адресования и целостность упаковки (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);

вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;

при получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), передает, не вскрывая, конверт, директору Учреждения для принятия решения по отправке в правоохранительные органы.

Электронная почта просматривается специалистом Учреждения не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

Письменное обращение, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в Учреждение. Регистрация обращений производится в день поступления до 17 часов, в пятницу и предпраздничные дни – до 15 часов. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

Результатом исполнения административной процедуры является создание карточки обращения и передача обращения на рассмотрение должностному лицу, ответственному за подготовку информации.

3) подготовка и направление заявителю информации или мотивированный отказ в предоставлении информации.

Основанием для начала исполнения процедуры является поступление обращений от специалиста Учреждения, ответственного за прием и регистрацию входящей корреспонденции, специалисту Учреждения, ответственному за подготовку информации.

Специалист Учреждения, ответственный за подготовку информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации и передает на подпись должностному лицу Учреждения, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении информации.

В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок должностного лица Учреждения, осуществляющего подготовку ответа.

Ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении информации специалист Учреждения, ответственный за подготовку информации, осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении информации в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении информации и передает на подпись должностному лицу Учреждения, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении информации.

Специалистами, ответственными за предоставление информации по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, являются лица, назначенные локальным актом Учреждения.

Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения заявителя и предоставление запрашиваемой им информации.

Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

44. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется администрацией Верхнесалдинского городского округа или директором Учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами Учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

45. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок Учреждения администрацией Верхнесалдинского городского округа, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) специалистов Учреждения.

46. Проведение проверок осуществляется на основании ежегодных планов работы администрации Верхнесалдинского городского округа или по конкретной жалобе (претензии) заявителя.

Проведение проверок осуществляется на основании решения главы Верхнесалдинского городского округа: формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты администрации Верхнесалдинского городского округа.

Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется главе Верхнесалдинского городского округа.

Ответственность должностных лиц учреждений за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

47. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

48. Персональная ответственность специалистов Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

49. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Учреждения.

**Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК
ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)
УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ
УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба)

50. Заявитель может обратиться с жалобой на Учреждение, предоставляющую муниципальную услугу, его должностных лиц в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа;

7) отказ Учреждения, его должностного лица в исправлении допущенных Учреждением, его должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и

принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

51. Жалоба на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, может быть направлена для рассмотрения в Учреждение, администрацию Верхнесалдинского городского округа в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте.

52. Прием жалоб на Учреждение, его должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе осуществляется по месту предоставления муниципальной услуги.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления

муниципальных услуг Учреждением.

53. В случае подачи жалобы на Учреждение, его должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- 1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических и юридических лиц);
- 2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

54. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- 1) официального сайта Учреждения, администрации Верхнесалдинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 2) сети Интернет.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в подпункте 2 пункта 54 настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

55. Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 пункта 56 настоящего административного регламента);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную

услугу, должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

56. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах в сети Интернет;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

57. Организационный отдел администрации Верхнесалдинского городского округа осуществляет следующие действия:

1) прием жалоб в соответствии с требованиями, установленными настоящим Разделом;

2) направление жалоб на рассмотрение главе Верхнесалдинского городского округа, с учетом пункта 71 настоящего административного регламента;

3) размещение информации о жалобах на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, в информационной системы досудебного обжалования в соответствии постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» (далее – региональный реестр жалоб).

58. В случае если в отношении поступившей жалобы на Учреждение федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения указанной жалобы, положения настоящего Раздела не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

59. Жалоба подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги, и его должностных лиц не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

60. Жалоба на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, его должностных лиц рассматривается главой Верхнесалдинского городского округа.

61. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

62. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в письменной форме.

При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

63. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на Учреждение направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

64. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, рассмотревшего жалобу на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) решение, принятое по жалобе;

6) в случае, если жалоба признана подлежащей удовлетворению:

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

информация о действиях, осуществляемых Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

извинения за доставленные неудобства;

информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) в случае, если жалоба признана не подлежащей удовлетворению, - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой Верхнесалдинского городского округа.

65. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение указанной жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

66. Основания отказа в удовлетворении указанной жалобы:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

67. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае заявителю, направившему такую жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. В данном случае жалоба не подлежит направлению на рассмотрение.

68. По результатам рассмотрения жалобы заявителю сообщается об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

69. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями

по рассмотрению жалоб на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

70. В случае если жалоба на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подана заявителем на имя должностного лица, в компетенцию которого не входит принятие решения по указанной жалобе, такая жалоба регистрируется в органе, предоставляющем муниципальную услугу не позднее следующего рабочего дня со дня поступления указанной жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации такая жалоба направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, должностному лицу.

При этом орган или должностное лицо, перенаправившие жалобу, в письменной форме информируют о перенаправлении указанной жалобы заявителя.

71. Срок рассмотрения жалобы в случае ее переадресации, предусмотренном пунктом 70 настоящего административного регламента, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение в органе, предоставляющем муниципальные услуги.

72. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.