|  |
| --- |
| герб новый |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ****ВЕРХНЕСАЛДИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА****ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |
| от\_\_30.01.2014 г.\_ №\_\_428\_\_г. Верхняя Салда |  |   |

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

Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением главы администрации Верхнесалдинского городского округа от 19 августа 2011 года № 896 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Уставом Верхнесалдинского городского округа,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

 1.Утвердить административный [регламент](#Par28) предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах» (прилагается).

 2. Официально опубликовать настоящее постановление и разместить на официальном сайте городского округа.

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

Глава администрации городского округа И.В. Оленев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации Верхнесалдинского городского округа «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах»

от 30 января 2014 года № 428

**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) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о культурно-досуговых услугах (далее – муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность действий выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

**Круг заявителей**

 2. Заявителями муниципальной услуги являются юридические и физические лица, имеющие намерение получить интересующую их информацию о культурно-досуговых услугах на территории Верхнесалдинского городского округа (далее – городского округа).

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

3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальными бюджетными и муниципальными автономными учреждениями культуры Верхнесалдинского городского округа (далее - Учреждения), подведомственными Управлению культуры.

4. [Информация](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDesktop%5C%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%BF%D0%BE%20%D1%8F%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%80%D0%BA%D0%B0%D0%BC.rtf#Par310) о месте нахождения, адресе электронной почты, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), графике

работы Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование заявителей о процедуре предоставления муниципальной услуги может осуществляться: при личном обращении, при обращении по телефону, по почте (письменное обращение), при обращении по электронной почте, путем публичного информирования, на информационных стендах Учреждений.

6. Предоставление информации путем публичного информирования, осуществляется следующими способами:

размещение внешней рекламы в Верхнесалдинском городском округе (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, растяжки, баннеры и т.д.);

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

размещение информации в средствах массовой информации, распространяемых на территории городского округа, а также на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски);

размещение на официальном сайте городского округа (v-salda.ru), а также в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (http://www.gosuslugi.ru/), региональной государственной информационной системе "Портал государственных услуг (функций) Свердловской области" (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).

7. На информационных стендах Учреждения содержится следующая информация:

1) нормативные правовые акты, регулирующие деятельность Учреждения по предоставлению муниципальной услуги;

2) текст настоящего административного регламента с приложениями;

3) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес сайта городского округа и электронной почты Учреждения;

4) фамилия, имя, отчество и должность работников, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, номер кабинета.

**Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

8. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление информации о культурно-досуговых услугах ".

 9. В соответствии с требованиями пункта 3 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, муниципальные органы и организации за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Думы городского округа.

**Результат 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 п. 16 настоящего административного регламента.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

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

при личном обращении;

при обращении по телефону;

на сайте городского округа;

 по письменным обращениям (запросам);

 по электронной почте;

 на информационных стендах Учреждений.

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

На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях Учреждений, информация должна предоставляться в свободном доступе в соответствии с режимом работы конкретного Учреждения.

На официальном сайте городского округа – круглосуточно.

При личном обращении - в момент обращения заявителя в Учреждение.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

При информировании в форме ответов на запрос заявителя, полученный по почте (электронной почте), ответ на запрос должен быть направлен работником Учреждения по почте на почтовый адрес заявителя (электронной почте на электронный адрес заявителя) в срок не позднее 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего запроса заявителя.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования**

12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации;

2) Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

3) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 3191);

4) Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 2010, № 168);

5) Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года № 2334 "О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию" (Собрание актов Президента и Правительства РФ, 1994, № 2);

6) Областным законом от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ "О культурной деятельности на территории Свердловской области" ("Областная газета", 1997, № 113);

7) Уставами муниципальных бюджетных и муниципальных автономных учреждений культуры Верхнесалдинского городского округа;

 8) постановлением главы администрации Верхнесалдинского городского округа от 19 августа 2011 года № 896 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

**Перечень документов, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем**

13. Для предоставления муниципальной услуги при письменном обращении (запросе) или обращении по электронной почте, заявитель предоставляет запрос, в котором в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, в который он направляется, либо фамилию, имя, отчество должностного лица Учреждения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации запроса, излагает суть предложения, заявления, ставит личную подпись и дату.

14. Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

**Перечень оснований для приостановления или отказа**

**в предоставлении муниципальной услуги**

15. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги настоящим административным регламентом не предусмотрены.

16. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются случаи, когда:

1) в письменном запросе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

2) текст письменного запроса не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) письменное (электронное) обращение (запрос) содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

4) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

**Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги**

17. 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**

18. Максимальный срок ожидания в очереди в Учреждение при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

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

 19. Работник Учреждения в день получения запроса от заявителя проверяет правильность заполнения запроса и регистрирует его в течение 10 минут в журнале регистрации запросов.

20. Запрос, направленный с использованием региональных информационных систем, регистрируется информационной системой. Датой приема запроса является дата его регистрации в информационной системе.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

21. Места предоставления муниципальной услуги соответствуют требованиям пожарной безопасности, санитарным нормам и обеспечиваются охраной правопорядка.

22. В помещениях Учреждений, где предоставляется муниципальная услуга, размещается информационный стенд, на котором размещается следующая информация:

 текст настоящего административного регламента;

 информация о номере кабинета, где осуществляется прием заявителей;

 фамилия, имя, отчество и должность работников, осуществляющих предоставление муниципальной услуги;

сведения о месте нахождения, справочных телефонных номерах и графике работы Учреждения.

23. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, предусматривает:

 возможность оформления заявителем письменного запроса;

 доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Учреждения и регулирующим предоставление муниципальной услуги.

 **Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

24. Основными показателями доступности муниципальной услуги является наличие полной и понятной информации о месте, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в общедоступных местах в помещениях Учреждений, на официальном сайте городского округа, средствах массовой информации, распространяемых на территории городского округа, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

25. Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется отсутствием:

очередей при приеме заявлений от заявителей;

жалоб на действия (бездействие) работников Учреждений, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

жалоб на некорректное, невнимательное отношение работников Учреждений к заявителям при предоставлении муниципальной услуги.

26. Взаимодействие заявителя с работником Учреждения при предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

при подаче в Учреждение запроса о предоставлении муниципальной услуги;

при получении в Учреждении результата предоставления муниципальной услуги.

**Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

**Состав административных процедур**

27. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

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

2) прием и регистрация запроса о предоставлении информации;

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

28. [Блок-схема](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDesktop%5C%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%BF%D0%BE%20%D1%8F%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%80%D0%BA%D0%B0%D0%BC.rtf#Par394) последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

**Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге**

29. Основанием для начала административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги является утвержденный руководителем Учреждения план работы Учреждения, включающий в себя план проведения культурно-досуговых услуг на территории городского округа.

30. Размещение информации осуществляется ежемесячно в обязательном порядке путем публичного информирования:

на информационном стенде в Учреждении;

на официальном сайте городского округа (v-salda.ru);

посредством размещения внешней рекламы в городском округе (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, растяжки, баннеры и т.д.);

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

в средствах массовой информации, распространяемых на территории городского округа, а также на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

Учреждения самостоятельно определяют способы размещения информации.

31. Ответственным лицом за выполнение административной процедуры является работник Учреждения, ответственный за создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге.

32*.* Лица, ответственные за создание и своевременное размещение достоверной информации, ежемесячно формируют, в том числе в электронном виде, сводные афиши, размещают указанными в пункте [30](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDesktop%5C%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%BF%D0%BE%20%D1%8F%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%80%D0%BA%D0%B0%D0%BC.rtf#Par188) настоящего административного регламента способами информацию о предоставлении культурно-досуговых услуг на территории городского округа не позднее, чем за 10 календарных дней до начала месяца, в котором должны быть предоставлены культурно-досуговые услуги.

33. Информация со дня ее размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте городского округа находится в свободном доступе. Периоды обновления информации не должны превышать одного календарного месяца.

34. В случае отмены или изменения времени, даты, места предоставления культурно-досуговых услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте городского округа, вносятся поправки в течение 8 часов со дня принятия решения об изменениях.

35. Результатом исполнения административной процедуры является своевременное создание, размещение и обновление достоверной информации о предоставлении культурно-досуговых услуг на территории городского округа, способами, указанными в пункте [30](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDesktop%5C%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%BF%D0%BE%20%D1%8F%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%80%D0%BA%D0%B0%D0%BC.rtf#Par188) настоящего административного регламента.

**Прием и регистрация запроса о предоставлении информации**

36. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Учреждение запроса заявителя о предоставлении информации о предоставлении культурно-досуговых услуг на территории городского округа. Форма запроса приводится в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

Запрос в Учреждение может поступить от заявителя одним из следующих способов:

при личном обращении;

по телефону;

почтовым отправлением или по электронной почте.

37. Работник Учреждения, ответственный за прием и регистрацию запросов, заносит в карточку личного приема гражданина содержание устного обращения заявителя. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

38. Письменный запрос заявителя оформляется в свободной форме. Заявитель в запросе в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, в который направляется запрос, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации запроса, излагает суть предложения, заявления, ставит личную подпись и дату.

В запросе, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

39. При первичной обработке письменного запроса работник Учреждения, ответственный за прием и регистрацию входящей корреспонденции:

1) проверяет правильность указанного адреса Учреждения (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);

2) вскрывает конверт, скрепляет запрос с конвертом.

40. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в день его поступления в Учреждение в течение 10 минут в журнале регистрации запросов.

41. Электронная почта просматривается работником Учреждения не менее двух раз в день. Поступивший на адрес электронной почты запрос распечатывается и регистрируется аналогично поступившим запросам на бумажном носителе.

42. Результатом исполнения административной процедуры является прием и регистрация запроса о предоставлении информации о культурно-досуговых услугах на территории городского округа и передача запроса на рассмотрение работнику, ответственному за подготовку информации.

**Подготовка и порядок передачи заявителю информации или мотивированный отказ в предоставлении информации**

43. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление запроса от работника Учреждения, ответственного за прием и регистрацию входящей корреспонденции, работнику Учреждения, ответственному за подготовку информации.

44. Работник 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 (директору) Учреждения.

45. При личном обращении заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги, устное информирование обеспечивается работником, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, лично.

Работник Учреждения подробно, в вежливой корректной форме, информирует обратившихся по интересующим их вопросам.

Работник Учреждения, осуществляющий индивидуальное устное информирование о предоставлении муниципальной услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, при необходимости с привлечением директора Учреждения.

Содержание устного запроса заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном запросе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на запрос с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в запросе вопросов.

В случае, если в запросе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении запроса, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в запросе вопросов.

Время при индивидуальном устном информировании не может превышать15 минут.

46. При осуществлении консультирования по телефону работник Учреждения обязан в соответствии с поступившим запросом предоставить следующую информацию:

1) о наименовании Учреждения, в которое позвонил гражданин;

2) фамилию, имя, отчество, должность работника, принявшего телефонный звонок.

При разговоре по телефону слова произносятся четко, не допускаются одновременные разговоры с окружающими, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефон. Информирование производится подробно, в вежливой форме, с использованием официально-делового стиля речи.

При невозможности работника Учреждения, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Время разговора не должно превышать 15 минут.

 47. Письменный ответ на запрос должен содержать фамилию, имя, отчество, номер телефона работника подготовившего ответ и направляется по почтовому адресу, указанному в запросе.

Максимальный срок подготовки ответа на запрос о предоставлении муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней.

48. При информировании заявителя по электронной почте работником Учреждения дается четкий и понятный ответ заявителю, указывается фамилия, имя, отчество, должность, адрес электронной почты и номер телефона исполнителя. Ответ на запрос направляется на адрес электронной почты заявителя в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня регистрации запроса.

49. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении информации в соответствии с п. 16 настоящего административного регламента, работник Учреждения, ответственный за подготовку информации, осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении информации. Отказ должен максимально полно отражать основания для отказа в предоставлении информации. Отказ передается на подпись должностному лицу (директору) Учреждения и направляется по почтовому адресу (адресу электронной почты) заявителю в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня регистрации запроса.

50. Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение запроса заявителя и предоставление запрашиваемой им информации либо отказ в предоставлении информации.

**Раздел 4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

51. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителями Учреждений путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками Учреждений, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля - постоянно.

52. Помимо текущего контроля за соблюдением сроков и порядка проведения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги Управление культуры осуществляет плановые и внеплановые проверки качества работ по предоставлению муниципальной услуги Учреждением.

53. Проведение проверок осуществляется на основании ежемесячных планов работы Управления культуры, а также по конкретной жалобе заявителя.

54. При проведении плановой проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

 55. Проведение проверок осуществляется на основании решения Управления культуры, которым утверждается состав комиссии.

56. По результатам проверок составляется справка о выявленных нарушениях, рекомендациях и сроках их устранения.

По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав заинтересованных лиц принимаются меры к восстановлению нарушенных прав.

Срок проведения проверки - не более 15 дней.

57. Должностное лицо Учреждениянесет ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством и положениями должностных регламентов и инструкций.

Раздел 5. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, работников Учреждения**

 58. Заявитель имеет право обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) должностного лица Учреждения, либо работника Учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами городского округа для предоставления муниципальной услуги;

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

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, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами городского округа;

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

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

59. Случаи оставления жалобы без ответа:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, работника Учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

60. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе 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, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

61. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Управление культуры.

Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

62. Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, либо работника Учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги, 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо работника Учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо работника Учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

63. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

64. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, 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 лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) 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.

65. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта городского округа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте](file:///C%3A%5CUsers%5Cchujkov%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CTemporary%20Internet%20Files%5CContent.Outlook%5CK5TH5N7T%5C%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%9F%D0%9F%D0%A1%D0%9E%20%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B5%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%BE%D0%B1%D0%B6%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5_26%2009%202012.docx#Par50) 64 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.

66. Жалоба на решения, действия (бездействие) должностного лица Учреждения, работника Учреждения подается в Управление культуры и адресуется начальнику Управления культуры (лицу, его замещающему) по адресу: 624760, Свердловская область, г. Верхняя Салда, ул. Ленина, д.12.

67. Жалоба должна быть рассмотрена в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица Учреждения, работника Учреждения в приёме запроса у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

68. Жалоба, поступившая в письменной форме в Управление культуры, на должностное лицо Учреждения, работника Учреждения подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб (далее - Журнал) не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

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

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностным лицом Учреждения, работником Учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги, 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 городского округа, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

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

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

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Управления культуры.

72. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Управления культуры, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

74. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы доводится до заявителя следующими способами:

путем использования услуг почтовой связи;

путем размещения на официальном сайте городского округа;

при личном обращении в Управление культуры;

посредством телефонной связи;

путем использования электронной связи.

75. В случае получения неудовлетворительного решения, принятого в ходе рассмотрения обращения в Управлении культуры, заявитель имеет право обратиться в судебные органы в установленном законодательством порядке.

Приложение № 1

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах»

**Информация о месте нахождения (контактных телефонах) муниципальных бюджетных и автономных учреждений культуры Верхнесалдинского городского округа, предоставляющих муниципальную услугу**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  N п/п |  Название  |  Адрес  | Адрес электронной почты | График работы |  Телефон  |
|  1 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»  | 624760, Свердловская область,г. Верхняя Салда,ул. Энгельса, 32 | kulichenko-sveta@mail.ru | Ежедневно:8.00-17.00перерыв 13.00 -14.00Выходной:суббота,воскресенье | (34345)2-42-05;2-42-10 |
|  2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр художественного творчества»  | 624760, Свердловская область,г. Верхняя Салда,ул. Ленина,12 | kulturavsalda@mail.ru | Ежедневно:8.00-17.00перерыв 13.00 -14.00Выходной:суббота,воскресенье | (34345)5-06-36 |
|  3 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»  | 624760, Свердловская область,г. Верхняя Салда,ул. Энгельса,38  | 209689@mail.ru | Ежедневно:8.00-17.00перерыв 13.00 -14.00Выходной:суббота,воскресенье | (34345)2-45-85 |
| 4 | Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Центрдетского творчества» | 624760, Свердловская область,г. Верхняя Салда,ул. Энгельса, 75 | zorihina.cdt@yandex.ru | Ежедневно:8.00-17.00перерыв 13.00 -14.00Выходной:суббота,воскресенье | (34345)5-51-80 |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система | 624760, Свердловская область,г. Верхняя Салда,ул. Воронова, д.12, корп.1 | vsbiblioteka@yandex.ru | Ежедневно:9.00-18.00перерыв 13.00 -14.00Выходной:суббота,воскресенье | (34345)2-54-87 |

Приложение № 2

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах»

ФОРМА ЗАПРОСА

о предоставлении информации о культурно-досуговых услугах

 В\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование учреждения)

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. физического лица;

 наименование юридического лица)

 Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать индекс, точный почтовый адрес для физического лица; юридический адрес для юридического лица)

 Тел.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ЗАПРОС

 Прошу Вас предоставить информацию о времени и месте предоставления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указывается наименование услуги)

за период с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указывается наименование учреждения)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (подпись) (Ф.И.О.)

 Приложение № 3

 к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах»

**Блок-схемА**

**последовательности действий**

**при предоставлении муниципальной услуги**

**1.Предоставление информации по запросу заявителя, поступившему при личном обращении, либо по телефону.**

Прием запроса заявителя, поступившего при личном обращении, либо по телефону

Информация может быть предоставлена работником (должностным лицом) Учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги

Предоставление заявителю контактной информации работником (должностным лицом) Учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги

Да

Нет

Предоставление заявителю запрашиваемой информации

**2.Предоставление информации по запросу заявителя, направленному по почте или по электронной почте.**

Прием и регистрация запроса

Проверка запроса

Запрос соответствует требованиям, установленным п. 14 административного регламента

Подготовка уведомления об отказе предоставления информации

Направление уведомления заявителю

Подготовка

информации

Направление информации заявителю

Да

Нет

**3.Предоставление информации путем публичного информирования.**

Обращение заявителя за необходимой информацией

Получение заявителем необходимой информации

- на информационном стенде в Учреждении;

- на официальном сайте городского округа (v-salda.ru);

- посредством размещения внешней рекламы в Верхнесалдинском городском округе (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, растяжки, баннеры и т.д.);

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

- в средствах массовой информации, распространяемых на территории Верхнесалдинского городского округа, а также на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски)