



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.04.2019 № 455

г. Качканар

Об утверждении административных регламентов

Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации Качканарского городского округа от 19.09.2018 № 792 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг)», постановлением Администрации Качканарского городского округа от 06.06.2018 № 548 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых в Качканарском городском округе», в целях обеспечения качества предоставления муниципальных услуг, Администрация Качканарского городского округа, Постановлением Администрации Качканарского городского округа от 04.02.2019 №94 «Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Качканарского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления Качканарского городского округа предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

1) Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий» (приложение 1);

2) Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно – досуговых услугах» (приложение 2);

3) Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (приложение 3).

4) Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории КГО» (приложение 4).

2. Постановление Администрации Качканарского городского округа от 19.09.2018 № 792 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах» на территории Качканарского городского округа признать утратившим силу с момента подписания данного постановления.

3. Постановление Администрации Качканарского городского округа от 19.09.2018 № 792 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий» на территории Качканарского городского округа признать утратившим силу с момента подписания данного постановления.

4. Постановление Администрации Качканарского городского округа от 19.09.2018 № 792 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел» на территории Качканарского городского округа признать утратившим силу с момента подписания данного постановления.

5. Постановление Администрации Качканарского городского округа от 19.09.2018 № 792 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Качканарского городского округа» признать утратившим силу с момента подписания данного постановления.

6. Настоящее постановление опубликовать в газете «Качканарское время» и обнародовать на официальном сайте Качканарского городского округа в сети Интернет.

Глава городского округа



А.А. Ярославцев

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
ИНФОРМАЦИИ О ВРЕМЕНИ И МЕСТЕ ТЕАТРАЛЬНЫХ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ,
ФИЛАРМОНИЧЕСКИХ И ЭСТРАДНЫХ КОНЦЕРТОВ И ГАСТРОЛЬНЫХ
МЕРОПРИЯТИЙ ТЕАТРОВ И ФИЛАРМОНИЙ, КИНОСЕАНСОВ, АНОНСЫ ДАННЫХ
МЕРОПРИЯТИЙ»**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий» (далее - административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

1.1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации Качканарского городского округа от 29.12.2018 № 1186 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановлением Администрации Качканарского городского округа от 06.06.2018 г. № 548 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых в Качканарском городском округе».

1.1.3. Административный регламент разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» (далее – муниципальная услуга), повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных учреждений культуры Качканарского городского округа и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на получение муниципальной услуги могут быть

юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий на территории Качканарского городского округа.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

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

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

2) посредством внешней рекламы в городе Качканар, афиш на официальных местах для расклейки рекламной информации;

3) в печатных средствах массовой информации, как минимум – в одной из городских газет;

4) при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

5) на Интернет-сайтах муниципальных учреждений культуры, оказывающих данную муниципальную услугу;

6) при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

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

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальную услугу, размещается на информационных стендах муниципального учреждения культуры, на официальном Интернет-сайте Качканарского городского округа и на Интернет-сайте муниципального учреждения культуры, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru

1.3.3. На информационных стендах в помещениях муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, должна быть размещена следующая информация:

- текст настоящего административного регламента;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- № кабинета консультирующего специалиста, режим консультирования;

- местонахождение и контактные телефоны исполнительного органа местного самоуправления власти Качканарского городского округа, осуществляющего контроль над предоставлением муниципальной услуги.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий».

2.2. Наименование муниципального учреждения предоставляющего услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Автономным учреждением Качканарского городского округа «Дворец культуры».

2.2.2. В соответствии с пунктом 3 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, предусмотренную настоящим Административным регламентом, не в праве требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и, связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы Качканарского городского округа».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» является:

1) информирование заинтересованных лиц о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий муниципальных учреждений культуры;

2) анонсирование мероприятий муниципальных учреждений культуры в связи с проведением спектаклей, концертов и гастролей;

3) наличие информационных стендов, размещенных непосредственно в помещениях муниципальных учреждений культуры;

4) повышение эффективности использования средств телефонной связи; электронной почты и Интернет-технологий в связи с оказанием муниципальной услуги;

5) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. 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 учреждений;
- 3) посредством внешней рекламы;
- 4) по электронной почте;
- 5) посредством личного обращения;
- 6) в сети Интернет;
- 7) в МФЦ;
- 8) по письменным обращениям (запросам).

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий предоставляется получателю муниципальной услуги 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 которое 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) на другое должностное лицо, которое 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 сотрудники учреждения не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

2.4.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципальных учреждений культуры, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы учреждения, на Интернет-сайтах муниципальных учреждений культуры - круглосуточно.

2.4.4. Информация об отдельных спектаклях, концертных программах, творческих вечерах и прочих мероприятиях предоставляется не позднее, чем за 15 дней до их проведения.

2.4.5. 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 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

2.4.6. Порядок консультирования получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципального учреждения культуры должен быть определен внутренним локальным актом данного учреждения.

2.4.7. 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 дней со дня регистрации обращения.

Граждане, обратившиеся в муниципальное учреждение культуры с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

2.4.8. При обращении в МФЦ срок предоставления муниципальной услуги не более 7 рабочих дней.

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

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года («Российская газета», 1993, 25 декабря);

2) Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 1996, 16 января, № 8); (в ред. Приказа Министерства культуры Свердловской области от 24.01.2017 № 21)

3) Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060, «Российская газета», 2006, 05 мая);

4) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 ч.);

5) Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об

обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 2009, 13 февраля, № 25; 2011, 15 июля, № 153; 2013, 11 июня, № 124);

6) Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля);

7) Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 2014, 02 декабря, Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, 08 декабря, № 49 (ч. 6, ст.6928);

8) Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, № 2, ст. 74, «Российская газета», 1994, 10 января);

9) Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169);

10) Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета», 2011, 29 апреля, Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 18, ст. 2679);

11) Областным законом от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области» («Областная газета», 1997, 30 июля, № 113);

12) Собрание законодательства Свердловской области, 2009, № 9-1, ст. 1210;

13) Постановлением Администрации Качканарского городского округа от 06.06.2018 г. № 548 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых в Качканарском городском округе» («Качканарское время» №23, 13.06.2018г.).

14) Уставом Автономного учреждения Качканарского городского округа «Дворец культуры», утвержденного постановлением Главы Качканарского городского округа № 563 от 19.06.2017.

15) Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте Администрации в сети "Интернет" по адресу: <http://dk-kch.ru> и на Едином портале <http://www.gosuslugi.ru>».

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить

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

2.8. Запрет требовать у заявителя предоставления документов

2.8.1. Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.9. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказ в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрен настоящим административным регламентом.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги или 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 письменного обращения не поддается прочтению;
- 4) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по оказанию муниципальной услуги;
- 5) завершение установленной законом процедуры ликвидации Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем.

2.10.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

2.11.1. Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляются на бесплатной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.13.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче Заявителем письменного обращения непосредственно в Учреждении не должны превышать 15 минут.

2.13.2. Время ожидания получения ответа на обращение Заявителем лично не должно превышать 5 минут.

2.13.3. В электронном виде услуга оказывается Заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении Заявителя на интернет-сайт.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде

2.14.1. Письменное обращение заявителя, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в Учреждение.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.15.2. 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).

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

2.15.4. Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

2.15.5. В местах ожидания должны быть размещены стенды с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, информационной табличкой с указанием: фамилии, имени, отчества и должности работника, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.16.1. Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в Учреждение, предоставляющее услугу, по электронной почте;
- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;
- размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;

- продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками Учреждения при предоставлении муниципальной услуги не более 15 мин.;

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для предоставления муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для предоставления муниципальной услуги действий;

- оказание работниками (сотрудниками) иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления муниципальной услуги (в том числе на информационном стенде).

- возможность получения муниципальной услуги через МФЦ.

2.16.2. Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;

- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.16.3. Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

- удовлетворенность результатом оказания муниципальной услуги, условиями ожидания приема, вниманием персонала;

- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенностей административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Состав административных процедур.

3.1.1. 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 мотивированный отказ в предоставлении информации.

3.2. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.

3.2.1. Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге.

3.2.1.1. Основанием для начала административной процедуры является утвержденный руководителем Учреждения план работы Учреждения, включающий в себя план проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов на территории муниципального образования .

3.2.1.2. 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 официальном сайте Учреждения.

Учреждение самостоятельно определяет способы размещения Информации.

3.2.1.3. Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение настоящего административного регламента, достоверной информации о проведении театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов и ежемесячное ее обновление.

3.2.3. Подготовка и направление заявителю информации или мотивированный отказ в предоставлении информации.

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

3.2.3.2. 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.

По выбору Заявителя ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении, либо ответ может быть получен в МФЦ.

3.2.3.3. 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.

3.2.3.4. Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения Заявителя и предоставление запрашиваемой им Информации либо мотивированный отказ в предоставлении Информации по основаниям, предусмотренным настоящим административным регламентом.

3.2.3.5. Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 рабочих дней.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. 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

4.1.1. Текущий контроль над предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области, органов местного самоуправления, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.2. 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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок Учреждения Отделом культуры, спорта и молодежной политике Администрации Качканарского городского округа (далее-ОКС и МП), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) специалистов Учреждений.

4.2.2. Проведение проверок осуществляется на основании планов работы ОКС и МП или по конкретной жалобе Заявителя.

Проведение проверок осуществляется на основании решения Главы Качканарского городского округа или заместителя главы Администрации Качканарского городского округа. Начальником ОКС и МП формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Администрации Качканарского 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 Качканарского городского округа.

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

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

4.4. Требования к порядку и формам контроля над предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Администрации Качканарского городского округа или Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок

обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

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

- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

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

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных указанным органом, его должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

- 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.2. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть направлена для рассмотрения в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, также может быть подана на имя Главы Качканарского городского округа либо на имя руководителя органа предоставляющего соответствующую муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

5.3. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в письменной форме на бумажном носителе по месту предоставления муниципальной услуги.

Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг таким органом.

5.4. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром в письменной форме на бумажном носителе

осуществляется в любом многофункциональном центре.

Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром должно совпадать со временем работы многофункционального центра.

Многофункциональный центр при поступлении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает передачу указанной жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, на бумажном носителе или в электронном виде в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанным органом. При этом срок такой передачи не может быть позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направленной через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальную услугу.

5.5. В случае подачи жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических и юридических лиц);
- 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.

5.6. В электронной форме жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

- портала федеральной государственной информационной системы (<https://do.gosuslugi.ru/>), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - информационная система досудебного обжалования);

- сети «Интернет».

При подаче жалобы на орган, предоставляющий муниципальную

услугу, в электронной форме документы, указанные в части второй пункта 5.5 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.

5.7. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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 абзаце 3 части первой пункта 5.6 настоящего административного регламента).
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на своем официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- заключение соглашений с многофункциональным центром о взаимодействии в части приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, и выдачи заявителям результатов рассмотрения указанных жалоб.

5.9. Должностные лица и (или) работники органа, предоставляющего муниципальную услугу, обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями настоящего административного регламента;
- направление жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также жалоб на многофункциональный центр в уполномоченный на их рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, Главе Качканарского городского округа, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра в соответствии с пунктом 7.1 настоящего административного регламента;
- размещение информации о жалобах на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствующем реестре жалоб информационной системы досудебного обжалования в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 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).

5.10. В случае если в отношении поступившей жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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.

5.11. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера. В журнале содержатся следующие сведения:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- регистрационный номер жалобы;
- дата регистрации жалобы;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;
- наименование муниципальной услуги, с нарушением порядка предоставления которой связана жалоба;
- краткие сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);
- сведения о перенаправлении жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган;
- сведения о признании жалобы обоснованной либо необоснованной, о дате принятия решения и о сути принятого по жалобе решения;
- дата направления заявителю ответа о результатах рассмотрения жалобы либо дата перенаправления жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

5.12. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу,

рассматривается уполномоченным на ее рассмотрение в соответствии с настоящим административным регламентом должностным лицом.

5.13. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения указанной жалобы не установлены постановлением Администрации Качканарского городского округа.

В случае обжалования отказа органа, 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 орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.14. По результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает одно из следующих решений:

- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

При удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, уполномоченный на ее рассмотрение, 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.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, была направлена способом, указанным в абзаце 3 части первой пункта 5.6 настоящего административного регламента

ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

5.16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном

- лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
 - основания для принятия решения по жалобе;
 - решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;
 - в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана подлежащей удовлетворению:
 - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
 - информация о действиях, осуществляемых органом, 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;
 - в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана не подлежащей удовлетворению, - мотивированные разъяснения о причинах принятого решения;
 - сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом в соответствии с пунктом 5.12 настоящего административного регламента.

5.17. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

5.18. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении указанной жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;
- признание правомерными решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения

жалобы.

5.20. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

- 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;

- 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 в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

5.21. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы, сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Раздел 6. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на многофункциональный центр

6.1. Заявитель может обратиться с жалобой на многофункциональный центр, в том числе в случаях, указанных в главе 3 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников, утвержденного Постановлением Правительства Свердловской области от 22 ноября 2018 года № 828-ПП (далее - Областное положение).

6.2. Порядок и способы подачи жалобы на многофункциональный центр, порядок приема такой жалобы, требования к жалобе, порядок рассмотрения и разрешения жалобы, подготовки и направления ответа по результатам рассмотрения жалобы определены главой 3 Областного положения.

Раздел 7. Порядок переадресации жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также жалоб на многофункциональный центр

7.1. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, или жалоба на многофункциональный центр подана заявителем в орган либо должностному лицу, в компетенцию которых не входит принятие решения по указанной жалобе в соответствии с требованиями пунктов 5.12 и 6.2 настоящего административного регламента, такая жалоба регистрируется в органе, предоставляющем муниципальную услугу, многофункциональном

центре или у учредителя многофункционального центра не позднее следующего рабочего дня со дня поступления указанной жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, должностному лицу, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган или должностное лицо, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, в письменной форме информируют о перенаправлении указанной жалобы заявителя.

7.2. Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, или жалобы на многофункциональный центр в случаях их переадресации, предусмотренных пунктом 7.1 настоящего административного регламента, исчисляется со дня регистрации указанных жалоб в уполномоченном на ее рассмотрение органе, многофункциональном центре, у учредителя многофункционального центра.

Приложение № 1
к административному регламенту
«Предоставление информации о времени и
месте театральных представлений,
филармонических и эстрадных концертов
и гастрольных мероприятий театров
и филармоний, киносеансов,
анонсы данных мероприятий

**Информация
о местонахождении, контактных телефонах (телефонах
для справок, консультаций), адресах электронной почты
муниципального учреждения культуры,
предоставляющего муниципальную услугу**

1. АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ»

Наименование	Данные
Краткое наименование	АУ «ДК»
Тип организации	Муниципальное Автономное учреждение
Тип подчинения	Отдел по социальной работе Администрации Качканарского городского округа
Высший орган	Качканарский городской округ, Администрация Качканарского городского округа
Руководитель организации	Масти Элина Викторовна
Режим работы	Понедельник - четверг с 09.00 до 13.00, с 13.48 до 18.00 час, пятница с 09.00 до 13.00, с 13.48 до 17.00 час.
Веб-сайт	www.dk-kch.ru
Электронная почта	masti8@rambler.ru
Адрес	624351, г. Качканар Свердловской обл. ул. Свердлова, 20
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Пантелеева Елена Александровна, менеджер по общим вопросам - (34341) 3-49-31; Караваева Татьяна Николаевна, экономист по финансовой работе - (34341) 3-49-27.

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о культурно – досуговых услугах»**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

1.1.1. 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.

1.1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации Качканарского городского округа от 29.12.2018 № 1186 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановлением Администрации Качканарского городского округа от 06.06.2018 г. № 548 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых в Качканарском городском округе».

1.1.3. Административный регламент разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно – досуговых услугах» (далее – муниципальная услуга), повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных учреждений культуры Качканарского городского округа и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на получение муниципальной услуги могут быть юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию о культурно – досуговых услугах, на территории Качканарского городского округа.

**1.3. Требования к порядку информирования
о предоставлении муниципальной**

услуги

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

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

2) посредством внешней рекламы в городе Качканар, афиш на официальных местах для расклейки рекламной информации;

3) в печатных средствах массовой информации, как минимум – в одной из городских газет;

4) при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

5) на Интернет-сайтах муниципальных учреждений культуры, оказывающих данную муниципальную услугу;

6) при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

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

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальную услугу, размещается на информационных стендах муниципального учреждения культуры, на официальном Интернет-сайте Качканарского городского округа и на Интернет-сайте муниципального учреждения культуры, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru

1.3.3. На информационных стендах в помещениях муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, должна быть размещена следующая информация:

- текст настоящего административного регламента;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- № кабинета консультирующего специалиста, режим консультирования;

- местонахождение и контактные телефоны исполнительного органа местного самоуправления власти Качканарского городского округа, осуществляющего контроль над предоставлением муниципальной услуги.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно – досуговых услугах».

2.2. Наименование муниципального учреждения предоставляющего услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Автономным учреждением Качканарского городского округа «Дворец культуры».

2.2.2. В соответствии с пунктом 3 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, предусмотренную настоящим Административным регламентом, не в праве требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и, связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы Качканарского городского округа».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно – досуговых услугах» является:

1) информирование заинтересованных лиц о культурно – досуговых мероприятиях муниципальных учреждений культуры;

2) анонсирование мероприятий муниципальных учреждений культуры в связи с проведением мероприятий;

3) наличие информационных стендов, размещенных непосредственно в помещениях муниципальных учреждений культуры;

4) повышение эффективности использования средств телефонной связи; электронной почты и Интернет-технологий в связи с оказанием муниципальной услуги;

5) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. 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 учреждений;
- 3) посредством внешней рекламы;
- 4) по электронной почте;
- 5) посредством личного обращения;
- 6) в сети Интернет;
- 7) в МФЦ;
- 8) по письменным обращениям (запросам).

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информация о культурно – досуговых услугах предоставляется получателю муниципальной услуги 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 которое 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) на другое должностное лицо, которое 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 сотрудники учреждения не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

2.4.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципальных учреждений культуры, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы учреждения, на Интернет-сайтах муниципальных учреждений культуры - круглосуточно.

2.4.4. Информация о культурно – досуговых услугах предоставляется не позднее, чем за 15 дней до их проведения.

2.4.5. 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 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

2.4.6. Порядок консультирования получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципального учреждения культуры должен быть определен внутренним локальным актом данного учреждения.

2.4.7. 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 дней со дня

регистрации обращения.

Граждане, обратившиеся в муниципальное учреждение культуры с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

2.4.8. При обращении в МФЦ срок предоставления муниципальной услуги не более 7 рабочих дней.

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

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года («Российская газета», 1993, 25 декабря);

2) Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 1996, 16 января, № 8); (в ред. Приказа Министерства культуры Свердловской области от 24.01.2017 № 21)

3) Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060, «Российская газета», 2006, 05 мая);

4) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 ч.);

5) Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 2009, 13 февраля, № 25; 2011, 15 июля, № 153; 2013, 11 июня, № 124);

6) Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля);

7) Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (Официальный интернет-

портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 2014, 02 декабря, Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, 08 декабря, № 49 (ч. 6, ст.6928);

8) Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, № 2, ст. 74, «Российская газета», 1994, 10 января);

9) Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169);

10) Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета», 2011, 29 апреля, Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 18, ст. 2679);

11) Областным законом от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области» («Областная газета», 1997, 30 июля, № 113);

12) Собрание законодательства Свердловской области, 2009, № 9-1, ст. 1210;

13) Постановлением Администрации Качканарского городского округа от 06.06.2018 г. № 548 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых в Качканарском городском округе» («Качканарское время» №23, 13.06.2018г.).

14) Уставом Автономного учреждения Качканарского городского округа «Дворец культуры», утвержденного постановлением Главы Качканарского городского округа № 563 от 19.06.2017.

15) Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте Администрации в сети "Интернет" по адресу: <http://dk-kch.ru> и на Едином портале <http://www.gosuslugi.ru>.

**2.6. Перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления услуги, которые являются необходимыми и**

**обязательными для предоставления муниципальной услуги,
подлежащих представлению заявителем**

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

**2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии
с нормативными правовыми актами для предоставления
муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов
местного самоуправления и иных органов, участвующих в
предоставлении муниципальной услуги, и которые
заявитель вправе представить**

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

2.8. Запрет требовать у заявителя предоставления документов

2.8.1. Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

**2.9. Перечень оснований для приостановления предоставления
муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной
услуги**

2.9.1. Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрен настоящим административным регламентом.

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

2.10.1. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги или 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 письменного обращения не поддается прочтению;

4) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по оказанию муниципальной услуги;

5) завершение установленной законом процедуры ликвидации Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем.

2.10.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

2.11.1. Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляются на бесплатной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.13.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче Заявителем письменного обращения непосредственно в Учреждении не должны превышать 15 минут.

2.13.2. Время ожидания получения ответа на обращение Заявителем лично не должно превышать 5 минут.

2.13.3. В электронном виде услуга оказывается Заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении Заявителя на интернет-сайт.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде

2.14.1. Письменное обращение заявителя, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в Учреждение.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.15.2. 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).

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

2.15.4. Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

2.15.5. В местах ожидания должны быть размещены стенды с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, информационной табличкой с указанием: фамилии, имени, отчества и должности работника, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.16.1. Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в Учреждение, предоставляющее услугу, по электронной почте;
- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;
- размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;
- продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками Учреждения при предоставлении муниципальной услуги не более 15 мин.;
- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для предоставления муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для предоставления муниципальной услуги действий;

- оказание работниками (сотрудниками) иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления муниципальной услуги (в том числе на информационном стенде).

- возможность получения муниципальной услуги через МФЦ.

2.16.2. Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;

- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.16.3. Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

- удовлетворенность результатом оказания муниципальной услуги, условиями ожидания приема, вниманием персонала;

- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенностей административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Состав административных процедур.

3.1.1. 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 мотивированный отказ в предоставлении информации.

3.2. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.

3.2.1. Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге.

3.2.1.1. Основанием для начала административной процедуры является утвержденный руководителем Учреждения план работы Учреждения, включающий в себя план проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов на территории муниципального образования .

3.2.1.2. 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 официальном сайте Учреждения.

Учреждение самостоятельно определяет способы размещения Информации.

3.2.1.3. Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение настоящего административного регламента, достоверной информации о проведении театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов и ежемесячное ее обновление.

3.2.3. Подготовка и направление заявителю информации или мотивированный отказ в предоставлении информации.

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

3.2.3.2. 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.

По выбору Заявителя ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении, либо ответ может быть получен в МФЦ.

3.2.3.3. 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.

3.2.3.4. Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения Заявителя и предоставление запрашиваемой им Информации либо мотивированный отказ в предоставлении Информации по основаниям, предусмотренным настоящим административным регламентом.

3.2.3.5. Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 рабочих дней.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. 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

4.1.1. Текущий контроль над предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области, органов местного самоуправления, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.2. 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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок Учреждения Отделом культуры, спорта и молодежной политике Администрации Качканарского

городского округа (далее - ОКС и МП), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) специалистов Учреждений.

4.2.2. Проведение проверок осуществляется на основании планов работы ОКС и МП или по конкретной жалобе Заявителя.

Проведение проверок осуществляется на основании решения Главы Качканарского городского округа или заместителя главы Администрации Качканарского городского округа. Начальником ОКС и МП формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Администрации Качканарского 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 Качканарского городского округа.

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

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

4.4. Требования к порядку и формам контроля над предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Администрации Качканарского городского округа или Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении

муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

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

- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

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

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных указанным органом, его должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

- 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.2. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть направлена для рассмотрения в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, также может быть подана на имя Главы Качканарского городского округа либо на имя руководителя органа предоставляющего соответствующую муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

5.3. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в письменной форме на бумажном носителе по месту предоставления муниципальной услуги.

Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг таким органом.

5.4. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в любом многофункциональном центре.

Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром должно совпадать со временем работы многофункционального центра.

Многофункциональный центр при поступлении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает передачу указанной жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, на бумажном носителе или в электронном виде в

порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанным органом. При этом срок такой передачи не может быть позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направленной через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальную услугу.

5.5. В случае подачи жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических и юридических лиц);
- 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.

5.6. В электронной форме жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

- портала федеральной государственной информационной системы (<https://do.gosuslugi.ru/>), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - информационная система досудебного обжалования);

- сети «Интернет».

При подаче жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в электронной форме документы, указанные в части второй пункта 5.5 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.

5.7. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу,

фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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 абзаце 3 части первой пункта 5.6 настоящего административного регламента).

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на своем официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале;

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

- заключение соглашений с многофункциональным центром о взаимодействии в части приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, и выдачи заявителям результатов рассмотрения указанных жалоб.

5.9. Должностные лица и (или) работники органа, предоставляющего муниципальную услугу, обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями настоящего административного регламента;

- направление жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также жалоб на многофункциональный центр в уполномоченный на их рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, Главе Качканарского городского округа, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра в соответствии с пунктом 7.1

настоящего административного регламента;

- размещение информации о жалобах на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствующем реестре жалоб информационной системы досудебного обжалования в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 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).

5.10. В случае если в отношении поступившей жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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.

5.11. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера. В журнале содержатся следующие сведения:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- регистрационный номер жалобы;
- дата регистрации жалобы;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;
- наименование муниципальной услуги, с нарушением порядка предоставления которой связана жалоба;
- краткие сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);
- сведения о перенаправлении жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган;
- сведения о признании жалобы обоснованной либо необоснованной, о дате принятия решения и о сути принятого по жалобе решения;
- дата направления заявителю ответа о результатах рассмотрения жалобы либо дата перенаправления жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

5.12. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается уполномоченным на ее рассмотрение в соответствии с настоящим административным регламентом должностным лицом.

5.13. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения указанной жалобы не установлены постановлением Администрации Качканарского городского округа.

В случае обжалования отказа органа, 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 орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.14. По результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает одно из следующих решений:

- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;
- в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

При удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, уполномоченный на ее рассмотрение, 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.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, была направлена способом, указанным в абзаце 3 части первой пункта 5.6 настоящего административного регламента

ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

5.16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;
- в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана подлежащей удовлетворению:
 - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок

предоставления результата муниципальной услуги;

- информация о действиях, осуществляемых органом, 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;

- в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана не подлежащей удовлетворению, - мотивированные разъяснения о причинах принятого решения;

- сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом в соответствии с пунктом 5.12 настоящего административного регламента.

5.17. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

5.18. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении указанной жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

- признание правомерными решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы.

5.20. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

- 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;

- 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 в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

5.21. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы, сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Раздел 6. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на многофункциональный центр

6.1. Заявитель может обратиться с жалобой на многофункциональный центр, в том числе в случаях, указанных в главе 3 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников, утвержденного Постановлением Правительства Свердловской области от 22 ноября 2018 года № 828-ПП (далее - Областное положение).

6.2. Порядок и способы подачи жалобы на многофункциональный центр, порядок приема такой жалобы, требования к жалобе, порядок рассмотрения и разрешения жалобы, подготовки и направления ответа по результатам рассмотрения жалобы определены главой 3 Областного положения.

Раздел 7. Порядок переадресации жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также жалоб на многофункциональный центр

7.1. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, или жалоба на многофункциональный центр подана заявителем в орган либо должностному лицу, в компетенцию которых не входит принятие решения по указанной жалобе в соответствии с требованиями пунктов 5.12 и 6.2 настоящего административного регламента, такая жалоба регистрируется в органе, предоставляющем муниципальную услугу, многофункциональном центре или у учредителя многофункционального центра не позднее следующего рабочего дня со дня поступления указанной жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, должностному лицу, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган или должностное лицо, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, в письменной форме информируют о перенаправлении указанной жалобы

заявителя.

7.2. Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, или жалобы на многофункциональный центр в случаях их переадресации, предусмотренных пунктом 7.1 настоящего административного регламента, исчисляется со дня регистрации указанных жалоб в уполномоченном на ее рассмотрение органе, многофункциональном центре, у учредителя многофункционального центра.

**Информация
о местонахождении, контактных телефонах (телефонах
для справок, консультаций), адресах электронной почты
муниципального учреждения культуры,
предоставляющего муниципальную услугу**

1. АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ»

Наименование	Данные
Краткое наименование	АУ «ДК»
Тип организации	Муниципальное Автономное учреждение
Тип подчинения	Отдел по социальной работе Администрации Качканарского городского округа
Высший орган	Качканарский городской округ, Администрация Качканарского городского округа
Руководитель организации	Масти Элина Викторовна
Режим работы	Понедельник - четверг с 09.00 до 13.00, с 13.48 до 18.00 час, пятница с 09.00 до 13.00, с 13.48 до 17.00 час.
Веб-сайт	www.dk-kch.ru
Электронная почта	masti8@rambler.ru
Адрес	624351, г. Качканар Свердловской обл. ул. Свердлова, 20
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Пантелеева Елена Александровна, менеджер по общим вопросам - (34341) 3-49-31; Караваяева Татьяна Николаевна, экономист по финансовой работе - (34341) 3-49-27.

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные экскурсии»**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

1.1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации Качканарского городского округа от 29.12.2018 № 1186 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановлением Администрации Качканарского городского округа от 06.06.2018 г. № 548 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых в Качканарском городском округе».

1.1.3. Административный регламент разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга), повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных учреждений культуры Качканарского городского округа и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на получение муниципальной услуги могут быть юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Качканарского городского округа.

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

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

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

2) посредством внешней рекламы в городе Качканар, афиш на официальных местах для расклейки рекламной информации;

3) в печатных средствах массовой информации, как минимум – в одной из городских газет;

4) при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

5) на Интернет-сайтах муниципальных учреждений культуры, оказывающих данную муниципальную услугу;

6) при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

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

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальную услугу, размещается на информационных стендах муниципального учреждения культуры, на официальном Интернет-сайте Качканарского городского округа и на Интернет-сайте муниципального учреждения культуры, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru

1.3.3. На информационных стендах в помещениях муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, должна быть размещена следующая информация:

- текст настоящего административного регламента;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- № кабинета консультирующего специалиста, режим консультирования;

- местонахождение и контактные телефоны исполнительного органа местного самоуправления власти Качканарского городского округа, осуществляющего контроль над предоставлением муниципальной услуги.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии".

2.2. Наименование муниципального учреждения предоставляющего услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Автономным учреждением Качканарского городского округа «Дворец культуры».

2.2.2. В соответствии с пунктом 3 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, предусмотренную настоящим Административным регламентом, не в праве требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и, связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы Качканарского городского округа».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» является:

1) информирование заинтересованных лиц о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в муниципальные учреждения культуры;

2) анонсирование обзорных, тематических и интерактивных экскурсий муниципальных учреждений культуры в связи с проведением обзорных, тематических и интерактивных экскурсий;

3) наличие информационных стендов, размещенных непосредственно в помещениях муниципальных учреждений культуры;

4) повышение эффективности использования средств телефонной связи; электронной почты и Интернет-технологий в связи с оказанием муниципальной услуги;

5) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. 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 учреждений;
- 3) посредством внешней рекламы;
- 4) по электронной почте;
- 5) посредством личного обращения;
- 6) в сети Интернет;
- 7) в МФЦ;
- 8) по письменным обращениям (запросам).

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии предоставляется получателю муниципальной услуги 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 которое 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) на другое должностное лицо, которое 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 сотрудники учреждения не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

2.4.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципальных учреждений культуры, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы учреждения, на Интернет-сайтах муниципальных учреждений культуры - круглосуточно.

2.4.4. Информация о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии предоставляется не позднее, чем за 15 дней до их проведения.

2.4.5. 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 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

2.4.6. Порядок консультирования получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципального учреждения культуры должен быть определен внутренним локальным актом данного учреждения.

2.4.7. 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 дней со дня регистрации обращения.

Граждане, обратившиеся в муниципальное учреждение культуры с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

2.4.8. При обращении в МФЦ срок предоставления муниципальной услуги не более 7 рабочих дней.

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

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года («Российская газета», 1993, 25 декабря);

2) Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 1996, 16 января, № 8); (в ред. Приказа Министерства культуры Свердловской области от 24.01.2017 № 21)

3) Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060, «Российская газета», 2006, 05 мая);

4) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 ч.);

5) Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 2009, 13 февраля, № 25; 2011, 15 июля, № 153; 2013, 11 июня, № 124);

6) Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля);

7) Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 2014, 02 декабря,

Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, 08 декабря, № 49 (ч. 6, ст.6928);

8) Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, № 2, ст. 74, «Российская газета», 1994, 10 января);

9) Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169);

10) Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета», 2011, 29 апреля, Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 18, ст. 2679);

11) Областным законом от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области» («Областная газета», 1997, 30 июля, № 113);

12) Собрание законодательства Свердловской области, 2009, № 9-1, ст. 1210;

13) Постановлением Администрации Качканарского городского округа от 06.06.2018 г. № 548 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых в Качканарском городском округе» («Качканарское время» №23, 13.06.2018г.).

14) Уставом Автономного учреждения Качканарского городского округа «Дворец культуры», утвержденного постановлением Главы Качканарского городского округа № 563 от 19.06.2017.

15) Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте Администрации в сети "Интернет" по адресу: <http://dk-kch.ru> и на Едином портале <http://www.gosuslugi.ru>.

**2.6. Перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления услуги, которые являются необходимыми и
обязательными для предоставления муниципальной услуги,**

подлежащих представлению заявителем

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить

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

2.8. Запрет требовать у заявителя предоставления документов

2.8.1. Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.9. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрен настоящим административным регламентом.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги или 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 письменного обращения не поддается прочтению;

4) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по оказанию муниципальной услуги;

5) завершение установленной законом процедуры ликвидации Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем.

2.10.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

2.11.1. Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляются на бесплатной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.13.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче Заявителем письменного обращения непосредственно в Учреждении не должны превышать 15 минут.

2.13.2. Время ожидания получения ответа на обращение Заявителем лично не должно превышать 5 минут.

2.13.3. В электронном виде услуга оказывается Заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении Заявителя на интернет-сайт.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде

2.14.1. Письменное обращение заявителя, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в Учреждение.

2.15. требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.15.2. 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).

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

2.15.4. Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

2.15.5. В местах ожидания должны быть размещены стенды с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, информационной табличкой с указанием: фамилии, имени, отчества и должности работника, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.16.1. Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в Учреждение, предоставляющее услугу, по электронной почте;
- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;
- размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;
- продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками Учреждения при предоставлении муниципальной услуги не более 15 мин.;
- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для предоставления муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для предоставления муниципальной услуги действий;

- оказание работниками (сотрудниками) иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления муниципальной услуги (в том числе на информационном стенде).

- возможность получения муниципальной услуги через МФЦ.

2.16.2. Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;

- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.16.3. Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

- удовлетворенность результатом оказания муниципальной услуги, условиями ожидания приема, вниманием персонала;

- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенностей административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Состав административных процедур.

3.1.1. 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 мотивированный отказ в предоставлении информации.

3.2. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.

3.2.1. Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге.

3.2.1.1. Основанием для начала административной процедуры является утвержденный руководителем Учреждения план работы Учреждения, включающий в себя план проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов на территории муниципального образования .

3.2.1.2. 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 официальном сайте Учреждения.

Учреждение самостоятельно определяет способы размещения Информации.

3.2.1.3. Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение настоящего административного регламента, достоверной информации о проведении театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов и ежемесячное ее обновление.

3.2.3. Подготовка и направление заявителю информации или мотивированный отказ в предоставлении информации.

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

3.2.3.2. 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.

По выбору Заявителя ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении, либо ответ может быть получен в МФЦ.

3.2.3.3. 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.

3.2.3.4. Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения Заявителя и предоставление запрашиваемой им Информации либо мотивированный отказ в предоставлении Информации по основаниям, предусмотренным настоящим административным регламентом.

3.2.3.5. Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 рабочих дней

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. 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

4.1.1. Текущий контроль над предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области, органов местного самоуправления, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.2. 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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок Учреждения Отделом культуры, спорта и молодежной политике Администрации Качканарского

городского округа (далее - ОКС и МП), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) специалистов Учреждений.

4.2.2. Проведение проверок осуществляется на основании планов работы ОКС и МП или по конкретной жалобе Заявителя.

Проведение проверок осуществляется на основании решения Главы Качканарского городского округа или заместителя главы Администрации Качканарского городского округа. Начальником ОКС и МП формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Администрации Качканарского 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 Качканарского городского округа.

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

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

4.4. Требования к порядку и формам контроля над предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Администрации Качканарского городского округа или Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных указанным органом, его должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;
- 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.2. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть направлена для рассмотрения в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, также может быть подана на имя Главы Качканарского городского округа либо на имя руководителя органа предоставляющего соответствующую муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

5.3. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в письменной форме на бумажном носителе по месту предоставления муниципальной услуги.

Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг таким органом.

5.4. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в любом многофункциональном центре.

Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром должно совпадать со временем работы многофункционального центра.

Многофункциональный центр при поступлении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает передачу указанной жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, на бумажном носителе или в электронном виде в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между

многофункциональным центром и указанным органом. При этом срок такой передачи не может быть позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу. Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направленной через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальную услугу.

5.5. В случае подачи жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических и юридических лиц);
- 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.

5.6. В электронной форме жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

- портала федеральной государственной информационной системы (<https://do.gosuslugi.ru/>), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - информационная система досудебного обжалования);

- сети «Интернет».

При подаче жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в электронной форме документы, указанные в части второй пункта 5.5 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.

5.7. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа,

предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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 абзаце 3 части первой пункта 5.6 настоящего административного регламента).

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на своем официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале;

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

- заключение соглашений с многофункциональным центром о взаимодействии в части приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, и выдачи заявителям результатов рассмотрения указанных жалоб.

5.9. Должностные лица и (или) работники органа, предоставляющего муниципальную услугу, обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями настоящего административного регламента;

- направление жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также жалоб на многофункциональный центр в уполномоченный на их рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, Главе Качканарского городского округа, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра в соответствии с пунктом 7.1 настоящего административного регламента;

- размещение информации о жалобах на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствующем реестре жалоб информационной системы досудебного обжалования в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 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).

5.10. В случае если в отношении поступившей жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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.

5.11. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера. В журнале содержатся следующие сведения:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- регистрационный номер жалобы;
- дата регистрации жалобы;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;
- наименование муниципальной услуги, с нарушением порядка предоставления которой связана жалоба;
- краткие сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);
- сведения о перенаправлении жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган;
- сведения о признании жалобы обоснованной либо необоснованной, о дате принятия решения и о сути принятого по жалобе решения;
- дата направления заявителю ответа о результатах рассмотрения жалобы либо дата перенаправления жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

5.12. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается уполномоченным на ее рассмотрение в соответствии с настоящим административным регламентом должностным лицом.

5.13. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения указанной жалобы не установлены постановлением Администрации Качканарского городского округа.

В случае обжалования отказа органа, 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 орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.14. По результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает одно из следующих решений:

- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;
- в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

При удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, уполномоченный на ее рассмотрение, 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.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, была направлена способом, указанным в абзаце 3 части первой пункта 5.6 настоящего административного регламента

ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

5.16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;
- в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана подлежащей удовлетворению:
 - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- информация о действиях, осуществляемых органом, 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;

- в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана не подлежащей удовлетворению, - мотивированные разъяснения о причинах принятого решения;

- сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом в соответствии с пунктом 5.12 настоящего административного регламента.

5.17. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

5.18. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении указанной жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

- признание правомерными решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы.

5.20. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

- 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;

- 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 в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

5.21. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы, сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Раздел 6. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на многофункциональный центр

6.1. Заявитель может обратиться с жалобой на многофункциональный центр, в том числе в случаях, указанных в главе 3 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников, утвержденного Постановлением Правительства Свердловской области от 22 ноября 2018 года № 828-ПП (далее - Областное положение).

6.2. Порядок и способы подачи жалобы на многофункциональный центр, порядок приема такой жалобы, требования к жалобе, порядок рассмотрения и разрешения жалобы, подготовки и направления ответа по результатам рассмотрения жалобы определены главой 3 Областного положения.

Раздел 7. Порядок переадресации жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также жалоб на многофункциональный центр

7.1. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, или жалоба на многофункциональный центр подана заявителем в орган либо должностному лицу, в компетенцию которых не входит принятие решения по указанной жалобе в соответствии с требованиями пунктов 5.12 и 6.2 настоящего административного регламента, такая жалоба регистрируется в органе, предоставляющем муниципальную услугу, многофункциональном центре или у учредителя многофункционального центра не позднее следующего рабочего дня со дня поступления указанной жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, должностному лицу, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган или должностное лицо, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, в письменной форме информируют о перенаправлении указанной жалобы заявителя.

7.2. Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, или жалобы на многофункциональный центр в случаях их переадресации, предусмотренных пунктом 7.1 настоящего административного регламента, исчисляется со дня регистрации указанных жалоб в уполномоченном на ее рассмотрение органе, многофункциональном центре, у учредителя многофункционального центра.

**Информация
о местонахождении, контактных телефонах (телефонах
для справок, консультаций), адресах электронной почты
муниципального учреждения культуры,
предоставляющего муниципальную услугу**

**1. АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ»**

Наименование	Данные
Краткое наименование	АУ «ДК»
Тип организации	Муниципальное Автономное учреждение
Тип подчинения	Отдел по социальной работе Администрации Качканарского городского округа
Высший орган	Качканарский городской округ, Администрация Качканарского городского округа
Руководитель организации	Масти Элина Викторовна
Режим работы	Понедельник - четверг с 09.00 до 13.00, с 13.48 до 18.00 час, пятница с 09.00 до 13.00, с 13.48 до 17.00 час.
Веб-сайт	www.kachmuzei.ucoz.net
Электронная почта	gor.muzei@mail.ru
Адрес	624351, г. Качканар Свердловской обл. ул. Свердлова, 20
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Матвеева Наталья Владимировна, заведующая музеем - (34341) 3-49-34; Лебедева Марина Петровна, хранитель музейных фондов - (34341) 3-49-34.

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о
проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на
территории КГО»**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории КГО» (далее - административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

1.1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации Качканарского городского округа от 29.12.2018 № 1186 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановлением Администрации Качканарского городского округа от 06.06.2018 г. № 548 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых в Качканарском городском округе».

1.1.3. Административный регламент разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории КГО» (далее – муниципальная услуга), повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных учреждений культуры Качканарского городского округа и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на получение муниципальной услуги могут быть юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Качканарского городского округа.

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

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

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

2) посредством внешней рекламы в городе Качканар, афиш на официальных местах для расклейки рекламной информации;

3) в печатных средствах массовой информации, как минимум – в одной из городских газет;

4) при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

5) на Интернет-сайтах муниципальных учреждений культуры, оказывающих данную муниципальную услугу;

6) при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

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

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальную услугу, размещается на информационных стендах муниципального учреждения культуры, на официальном Интернет-сайте Качканарского городского округа и на Интернет-сайте муниципального учреждения культуры, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru

1.3.3. На информационных стендах в помещениях муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, должна быть размещена следующая информация:

- текст настоящего административного регламента;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- № кабинета консультирующего специалиста, режим консультирования;

- местонахождение и контактные телефоны исполнительного органа местного самоуправления власти Качканарского городского округа, осуществляющего контроль над предоставлением муниципальной услуги.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги "Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории КГО".

2.2. Наименование муниципального учреждения предоставляющего услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Автономным учреждением Качканарского городского округа «Дворец культуры».

2.2.2. В соответствии с пунктом 3 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, предусмотренную настоящим Административным регламентом, не в праве требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и, связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы Качканарского городского округа».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории КГО» является:

- 1) информирование заинтересованных лиц о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципальных учреждений культуры КГО;
- 2) анонсирование ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципальных учреждений культуры КГО;
- 3) наличие информационных стендов, размещенных непосредственно в помещениях муниципальных учреждений культуры;
- 4) повышение эффективности использования средств телефонной связи; электронной почты и Интернет-технологий в связи с оказанием муниципальной услуги;
- 5) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. 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 учреждений;
- 3) посредством внешней рекламы;
- 4) по электронной почте;
- 5) посредством личного обращения;
- 6) в сети Интернет;
- 7) в МФЦ;
- 8) по письменным обращениям (запросам).

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информация о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории КГО предоставляется получателю муниципальной услуги 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 которое 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) на другое должностное лицо, которое 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 сотрудники учреждения не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

2.4.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципальных учреждений культуры, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы учреждения, на Интернет-сайтах муниципальных учреждений культуры - круглосуточно.

2.4.4. Информация о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории КГО предоставляется не позднее, чем за 15 дней до их проведения.

2.4.5. 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 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

2.4.6. Порядок консультирования получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципального учреждения культуры должен быть определен внутренним

локальным актом данного учреждения.

2.4.7. 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 дней со дня регистрации обращения.

Граждане, обратившиеся в муниципальное учреждение культуры с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

2.4.8. При обращении в МФЦ срок предоставления муниципальной услуги не более 7 рабочих дней.

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

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года («Российская газета», 1993, 25 декабря);

2) Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 1996, 16 января, № 8); (в ред. Приказа Министерства культуры Свердловской области от 24.01.2017 № 21)

3) Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060, «Российская газета», 2006, 05 мая);

4) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 ч.);

5) Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» ("Российская газета", 2009, 13 февраля, № 25; 2011, 15 июля, № 153; 2013, 11 июня, № 124);

6) Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля);

7) Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской

Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 2014, 02 декабря, Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, 08 декабря, № 49 (ч. 6, ст.6928);

8) Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, № 2, ст. 74, «Российская газета», 1994, 10 января);

9) Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169);

10) Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета», 2011, 29 апреля, Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 18, ст. 2679);

11) Областным законом от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области» («Областная газета», 1997, 30 июля, № 113);

12) Собрание законодательства Свердловской области, 2009, № 9-1, ст. 1210;

13) Постановлением Администрации Качканарского городского округа от 06.06.2018 г. № 548 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых в Качканарском городском округе» («Качканарское время» №23, 13.06.2018г.).

14) Уставом Автономного учреждения Качканарского городского округа «Дворец культуры», утвержденного постановлением Главы Качканарского городского округа № 563 от 19.06.2017.

15) Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте Администрации в сети "Интернет" по адресу: <http://dk-kch.ru> и на Едином портале <http://www.gosuslugi.ru>».

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить

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

2.8. Запрет требовать у заявителя предоставления документов

2.8.1. Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.9. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрен настоящим административным регламентом.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги или 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 письменного обращения не поддается прочтению;

4) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по оказанию муниципальной услуги;

5) завершение установленной законом процедуры ликвидации Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем.

2.10.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

2.11.1. Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляются на бесплатной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.13.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче Заявителем письменного обращения непосредственно в Учреждении не должны превышать 15 минут.

2.13.2. Время ожидания получения ответа на обращение Заявителем лично не должно превышать 5 минут.

2.13.3. В электронном виде услуга оказывается Заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении Заявителя на интернет-сайт.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде

2.14.1. Письменное обращение заявителя, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в Учреждение.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.15.2. 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).

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

2.15.4. Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

2.15.5. В местах ожидания должны быть размещены стенды с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, информационной табличкой с указанием: фамилии, имени, отчества и должности работника, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.16.1. Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в Учреждение, предоставляющее услугу, по электронной почте;
- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;
- размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;
- продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками Учреждения при предоставлении муниципальной услуги не более 15 мин.;
- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для предоставления

муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для предоставления муниципальной услуги действий;

- оказание работниками (сотрудниками) иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления муниципальной услуги (в том числе на информационном стенде).

- возможность получения муниципальной услуги через МФЦ.

2.16.2. Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;

- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.16.3. Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

- удовлетворенность результатом оказания муниципальной услуги, условиями ожидания приема, вниманием персонала;

- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенностей административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Состав административных процедур.

3.1.1. 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 мотивированный отказ в предоставлении информации.

3.2. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.

3.2.1. Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге.

3.2.1.1. Основанием для начала административной процедуры является утвержденный руководителем Учреждения план работы Учреждения, включающий в себя план проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов на территории муниципального образования .

3.2.1.2. 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 официальном сайте Учреждения.

Учреждение самостоятельно определяет способы размещения Информации.

3.2.1.3. Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение настоящего административного регламента, достоверной информации о проведении театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов и ежемесячное ее обновление.

3.2.3. Подготовка и направление заявителю информации или мотивированный отказ в предоставлении информации.

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

3.2.3.2. 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.

По выбору Заявителя ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении, либо ответ может быть получен в МФЦ.

3.2.3.3. 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.

3.2.3.4. Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения Заявителя и предоставление запрашиваемой им Информации либо мотивированный отказ в предоставлении Информации по основаниям, предусмотренным настоящим административным регламентом.

3.2.3.5. Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 рабочих дней.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. 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

4.1.1. Текущий контроль над предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области, органов местного самоуправления, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.2. 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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной

услуги включает в себя проведение проверок Учреждения Отделом культуры, спорта и молодежной политике Администрации Качканарского городского округа (далее - ОКС и МП), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) специалистов Учреждений.

4.2.2. Проведение проверок осуществляется на основании планов работы ОКС и МП или по конкретной жалобе Заявителя.

Проведение проверок осуществляется на основании решения Главы Качканарского городского округа или заместителя главы Администрации Качканарского городского округа. Начальником ОКС и МП формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Администрации Качканарского 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 Качканарского городского округа.

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

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

4.4. Требования к порядку и формам контроля над предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Администрации Качканарского городского округа или Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных указанным органом, его должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;
- 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.2. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть направлена для рассмотрения в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, также может быть подана на имя Главы Качканарского городского округа либо на имя руководителя органа предоставляющего соответствующую муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

5.3. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в письменной форме на бумажном носителе по месту предоставления муниципальной услуги.

Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг таким органом.

5.4. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в любом многофункциональном центре.

Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром должно совпадать со временем работы многофункционального центра.

Многофункциональный центр при поступлении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает передачу указанной жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий

муниципальную услугу, на бумажном носителе или в электронном виде в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанным органом. При этом срок такой передачи не может быть позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направленной через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальную услугу.

5.5. В случае подачи жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических и юридических лиц);
- 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.

5.6. В электронной форме жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

- портала федеральной государственной информационной системы (<https://do.gosuslugi.ru/>), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - информационная система досудебного обжалования);

- сети «Интернет».

При подаче жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в электронной форме документы, указанные в части второй пункта 5.5 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.

5.7. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- 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 абзаце 3 части первой пункта 5.6 настоящего административного регламента).

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на своем официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале;

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

- заключение соглашений с многофункциональным центром о взаимодействии в части приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, и выдачи заявителям результатов рассмотрения указанных жалоб.

5.9. Должностные лица и (или) работники органа, предоставляющего муниципальную услугу, обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями настоящего административного регламента;

- направление жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также жалоб на многофункциональный центр в уполномоченный на их рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, Главе Качканарского городского округа, в многофункциональный центр,

учредителю многофункционального центра в соответствии с пунктом 7.1 настоящего административного регламента;

- размещение информации о жалобах на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствующем реестре жалоб информационной системы досудебного обжалования в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 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).

5.10. В случае если в отношении поступившей жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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.

5.11. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера. В журнале содержатся следующие сведения:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- регистрационный номер жалобы;
- дата регистрации жалобы;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;
- наименование муниципальной услуги, с нарушением порядка предоставления которой связана жалоба;
- краткие сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);
- сведения о перенаправлении жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган;
- сведения о признании жалобы обоснованной либо необоснованной, о дате принятия решения и о сути принятого по жалобе решения;
- дата направления заявителю ответа о результатах рассмотрения жалобы либо дата перенаправления жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

5.12. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается уполномоченным на ее рассмотрение в соответствии с настоящим административным регламентом должностным лицом.

5.13. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения указанной жалобы не установлены постановлением Администрации Качканарского городского округа.

В случае обжалования отказа органа, 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 орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.14. По результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает одно из следующих решений:

- 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;
- в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

При удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, уполномоченный на ее рассмотрение, 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.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, была направлена способом, указанным в абзаце 3 части первой пункта 5.6 настоящего административного регламента

ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

5.16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;
- в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана подлежащей удовлетворению:

- сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- информация о действиях, осуществляемых органом, 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;
- в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана не подлежащей удовлетворению, - мотивированные разъяснения о причинах принятого решения;
- сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом в соответствии с пунктом 5.12 настоящего административного регламента.

5.17. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

5.18. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении указанной жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;
- признание правомерными решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы.

5.20. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

- 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;

- 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 в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

5.21. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы, сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Раздел 6. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на многофункциональный центр

6.1. Заявитель может обратиться с жалобой на многофункциональный центр, в том числе в случаях, указанных в главе 3 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников, утвержденного Постановлением Правительства Свердловской области от 22 ноября 2018 года № 828-ПП (далее - Областное положение).

6.2. Порядок и способы подачи жалобы на многофункциональный центр, порядок приема такой жалобы, требования к жалобе, порядок рассмотрения и разрешения жалобы, подготовки и направления ответа по результатам рассмотрения жалобы определены главой 3 Областного положения.

Раздел 7. Порядок переадресации жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также жалоб на многофункциональный центр

7.1. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, или жалоба на многофункциональный центр подана заявителем в орган либо должностному лицу, в компетенцию которых не входит принятие решения по указанной жалобе в соответствии с требованиями пунктов 5.12 и 6.2 настоящего административного регламента, такая жалоба регистрируется в органе, предоставляющем муниципальную услугу, многофункциональном центре или у учредителя многофункционального центра не позднее следующего рабочего дня со дня поступления указанной жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, должностному лицу, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган или должностное лицо, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, в письменной форме информируют о перенаправлении указанной жалобы

заявителя.

7.2. Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, или жалобы на многофункциональный центр в случаях их переадресации, предусмотренных пунктом 7.1 настоящего административного регламента, исчисляется со дня регистрации указанных жалоб в уполномоченном на ее рассмотрение органе, многофункциональном центре, у учредителя многофункционального центра.

Приложение № 1
к административному регламенту
«Предоставление информации о проведении
ярмарок, выставок народного творчества,
ремесел на территории КГО»

**Информация
о местонахождении, контактных телефонах (телефонах
для справок, консультаций), адресах электронной почты
муниципального учреждения культуры,
предоставляющего муниципальную услугу**

1. АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ»

Наименование	Данные
Краткое наименование	АУ «ДК»
Тип организации	Муниципальное Автономное учреждение
Тип подчинения	Отдел по социальной работе Администрации Качканарского городского округа
Высший орган	Качканарский городской округ, Администрация Качканарского городского округа
Руководитель организации	Масти Элина Викторовна
Режим работы	Понедельник - четверг с 09.00 до 13.00, с 13.48 до 18.00 час, пятница с 09.00 до 13.00, с 13.48 до 17.00 час.
Веб-сайт	www.dk-kch.ru
Электронная почта	masti8@rambler.ru
Адрес	624351, г. Качканар Свердловской обл. ул. Свердлова, 20

Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Пантелеева Елена Александровна, менеджер по общим вопросам - (34341) 3-49-31; Караваева Татьяна Николаевна, экономист по финансовой работе - (34341) 3-49-27