

СОГЛАСОВАНО:
«01» ноября 2017 г.
Начальник МКУ
«Отдел культуры»
_____ Улыбушев В.В.

Приложение № 1
к приказу
от 01.11.2017 г. № 271 (12-05)

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

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о культурно-досуговых услугах на территории городского округа «Город Лесной», создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги. Определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между заявителем и участниками предоставления муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями на предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах» (далее - услуга) являются любые физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

Организация ответственная за предоставление услуги – муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс» (далее – МБУ «МВК»).

Место нахождения – 624205 обл. Свердловская, г. Лесной, ул. Ленина, д.54.

Контактный телефон (34342) 4-16-56. E-mail: museum-lesnboy@yandex.ru.

График работы:

Зимний график работы:

Понедельник – пятница: с 9.00 до 18.00 часов,

перерыв с 13.00 до 14.00 часов;

суббота с 10.00 до 17.00 часов без перерыва;

воскресенье – выходной.

Летний график работы МБУ «МВК»:

понедельник-пятница: с 9.00 до 18.00,

перерыв с 13.00 до 14.00;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Последняя пятница месяца – санитарный день.

Выставочный зал, расположенный в ЦГБ им. П.П. Бажова:

Пн. – чт. с 10.30 до 19.00

перерыв с 13.30 до 14.30

пт., сб. – выходные дни

вс. – с 11.00 до 16.00

Вышестоящая организация ответственная за организацию предоставления услуги – муниципальное казенное учреждение «Отдел культуры администрации городского округа «Город Лесной» (далее - МКУ «Отдел культуры»).

Адрес: г. Лесной, ул. Юбилейная, д. 2. график работы – пн-чт: 8.30 – 17.30, пятница: 8.30 – 16.30, перерыв 13.00 – 13.48. Контактные телефоны: секретарь (34342) 4-26-99.

1.3.1. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещениях МБУ «МВК», оказывающего услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3) на сайте МБУ «МВК»: <http://www.museum-lesnoy.ru>; на сайте МКУ «Отдел культуры» (<http://kultura-lesnoy.ekb.muzkult.ru/>), на официальном сайте администрации городского округа «Город Лесной» (<http://www.gorodlesnoy.ru>), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>), региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

4) при обращении по телефону 8(34342)4-16-56 – в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

5) при обращении по электронной почте e-mail: museum-lesnoy@yandex.ru – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты;

6) при письменном обращении (запросе) в МБУ «МВК» – в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

Почтовый адрес: 624205, обл. Свердловская, г. Лесной, ул. Ленина, д.54.

Консультирование по вопросам предоставления услуги проводится в двух формах: устно (лично или по телефону) и письменно.

Информирование в письменной форме осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления услуги. Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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 организации, в которую поступил 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.

При информировании посредством личного обращения заявителя специалист, ответственный за такое информирование, должен дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Время ожидания заявителем приема специалистом - не более 15 минут с момента обращения.

1.3.2. На Интернет-сайте МБУ «МВК» размещается следующая информация:

1) полное наименование и полный почтовый адрес МБУ «МВК», предоставляющего услугу;

2) номера справочных телефонов МБУ «МВК», предоставляющего услугу;

3) блок-схема, наглядно отображающая алгоритм предоставления услуги;

4) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

5) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).

1.3.3. Консультации оказываются специалистами МБУ «МВК» и ответственными лицами МКУ «Отдел культуры» по следующим вопросам:

- 1) о порядке предоставления услуги;
- 2) о месте нахождения и контактных телефонах МБУ «МВК», осуществляющего оказание услуги;
- 3) об адресах Интернет-сайта МБУ «МВК», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»;
- 4) о процедуре регистрации заявителей на федеральном или региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций);
- 5) о процедуре оформления интернет – запроса для получения услуги;
- 6) о наименовании нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги;
- 7) о режиме приема специалистами МБУ «МВК», оказывающими услугу;
- 8) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги.

Раздел 2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги.

«Предоставление информации о культурно-досуговых услугах».

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего услугу.

Услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс».

2.3. Описание результата предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является:

- 1) информирование заинтересованных лиц о времени и месте проведения культурно-досуговых мероприятий МБУ «МВК» и работы клубных формирований учреждения;
- 2) анонсирование культурно-досуговых мероприятий МБУ «МВК»;
- 3) обоснованный отказ в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления услуги.

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

2.4.1. По телефону:

при использовании средств телефонной связи информация о культурно-досуговых услугах на территории городского округа «Город Лесной» предоставляется получателю услуги в момент обращения;

в случае если специалист МБУ «МВК», ответственный за оказание услуги не может ответить на вопрос получателя услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заявителю в течение двух часов с момента обращения;

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 услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию.

2.4.2. На информационном стенде МБУ «МВК»:

на информационном стенде, расположенном непосредственно в помещении МБУ «МВК», информация предоставляется в соответствии с режимом работы МБУ «МВК».

2.4.3. На Интернет-сайте МБУ «МВК» информация предоставляется круглосуточно.

2.4.4. По письменным обращениям:

при информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося, в срок не позднее 15 рабочих дней с момента поступления обращения;

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.

2.4.5. При личном обращении информация предоставляется в соответствии с графиком работы специалиста, ответственного за предоставление услуги. Максимальное время предоставления услуги при личном обращении составляет 15 минут.

Граждане, обратившиеся в МБУ «МВК» с целью получения услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении услуги и о сроках выдачи результатов услуги.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги:

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12.12.1993;
- 2) Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (с изменениями);
- 3) Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями);
- 4) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (с изменениями);
- 5) Федеральным законом от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (с изменениями);
- 6) Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями);
- 7) Федеральным законом от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями);
- 8) Федеральным законом от 1 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»;
- 9) Областным законом от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области» (с изменениями);
- 10) постановлением главы администрации городского округа «Город Лесной» от 28.06.2011 № 538 «Об исполнении положений Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 11) Положением об МКУ «Отдел культуры администрации городского округа «Город Лесной»;
- 12) Уставом муниципального бюджетного учреждения «Музейно-выставочный комплекс».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

2.6.1. Документы и информация, которые заявитель должен предоставить самостоятельно (в том числе документы личного хранения), порядок и способы их предоставления:

- для получения услуги в электронном виде в сети Интернет от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных);
- для получения услуги при личном обращении в МБУ «МВК» заявитель предоставляет устное или письменное обращение (запрос) о предоставлении услуги (форма обращения в

Приложении № 2 к настоящему административному регламенту). Заявитель может направить обращение (запрос) о предоставлении услуги на адрес электронной почты МБУ «МВК».

2.6.2. Предоставления документов и информации, выдаваемых по результатам оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении услуг, которые заявитель должен представить самостоятельно, не требуется.

2.6.3. Предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организациях, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не требуется.

2.6.4. Требование предоставления заявителем других документов в качестве основания для предоставления услуги не допускается.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, не имеется.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- 1) несоответствие обращения содержанию услуги;
- 2) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;
- 3) текст электронного обращения не поддается прочтению;
- 4) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

2.9. Услуга предоставляется заявителю бесплатно.

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

2.10.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче заявителем письменного обращения (запроса) непосредственно в МБУ «МВК» не должно превышать 15 минут.

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

2.10.3. В электронном виде услуга оказывается заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении заявителя на сайт МБУ «МВК» <http://museum-lesnoy.ru>, либо на сайт МКУ «Отдел культуры» <http://kultura-lesnoy.ekb.muzkult.ru/>.

2.11. Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги.

2.11.1. Письменное обращение, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней со дня поступления в МБУ «МВК».

2.11.2. Устное обращение заявителя регистрируется в день поступления обращения в журнале регистрации устных обращений граждан.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

2.12.1. 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, иными);
- столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши, иные принадлежности).

2.12.2. В местах ожидания размещен стенд с информацией о порядке предоставления услуги, графике работы специалистов.

2.12.3. Места ожидания соответствуют установленным санитарным требованиям.

Помещение, в котором осуществляется исполнение Услуги, и сотрудники учреждения должны обеспечивать:

- условия для беспрепятственного доступа к зданию для предоставления муниципальной услуги для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) (далее - инвалидов);
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- оказание специалистами помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.12.4. Рабочие места специалистов МБУ «МВК», предоставляющих услугу, должны соответствовать установленным санитарным требованиям, оборудованы компьютерами и оргтехникой.

2.13. Показатели доступности и качества услуги.

2.13.1. Основными показателями доступности услуги являются:

- обеспечение возможности направления обращения (запроса) в МБУ «МВК», предоставляющее услугу, по электронной почте;
- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;
- размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;
- продолжительность взаимодействий заявителя с сотрудниками учреждения при предоставлении услуги не более 15 мин.

2.13.2. Основными показателями качества услуги являются:

- удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;
- отсутствие нарушения сроков рассмотрения обращений заявителей;
- возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.14. Предоставление услуги в электронной форме.

В электронной форме услуга предоставляется через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru) и/или Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (www.66.gosuslugi.ru) в порядке, установленном федеральными, региональными законами; местными нормативными правовыми актами и настоящим административным регламентом.

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

3.1. Состав административных процедур.

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

- 1) создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о культурно-досуговых услугах;
- 2) приём, первичная обработка и регистрация обращения (запроса) о предоставлении услуги;
- 3) подготовка и направление заявителю информации или мотивированный отказ в предоставлении услуги;
- 4) предоставление информации при обращении заявителя на сайт МБУ «МВК», либо на официальный сайт МКУ «Отдел культуры».

3.2. Блок-схема предоставления услуги представлена в Приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

3.3. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.

3.3.1. Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о культурно-досуговых услугах.

3.3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является утверждённый руководителем план работы МБУ «МВК», включающий в себя план проведения МБУ «МВК» культурно-досуговых мероприятий на территории городского округа «Город Лесной» и план работы клубных формирований учреждения.

3.3.1.2. Обновление информации о плане работы (далее – информация) осуществляется ежемесячно в обязательном порядке:

- путём размещения на специальном информационном стенде в МБУ МВК», в том числе в кассах учреждения;
- путём размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте МБУ «МВК» либо на сайте МКУ «Отдел культуры» <http://kultura-lesnoy.ekb.muzkult.ru/>.

3.3.1.3. Также размещение информации может осуществляться следующими способами:

- внешняя реклама в населенных пунктах городского округа «Город Лесной» (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, баннеры, иные);
- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты, иные);
- в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

Способы размещения информации МБУ «МВК» определяет самостоятельно.

3.3.1.4. Лицом, ответственным за создание и своевременное размещение достоверной информации, является специалист МБУ «МВК», назначенный приказом директора учреждения (контактная информация в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту).

3.3.1.5. Лица, ответственные за создание и своевременное размещение достоверной информации, ежемесячно формируют, в том числе в электронном виде, сводные афиши, размещают указанными в пункте 3.3.1.3. настоящего административного регламента способами информацию о культурно-досуговых мероприятиях и работе клубных формирований не позднее, чем за 10 дней до начала месяца, в котором должны состояться эти мероприятия.

3.3.1.6. Информация со дня размещения её в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте МБУ «МВК» или официальном сайте МКУ «Отдел культуры» находится в свободном доступе. Периоды обновления информации не должны превышать одного календарного месяца.

3.3.1.7. Информация составляется и размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте МБУ «МВК» или официальном сайте МКУ «Отдел культуры» в электронном виде не позднее, чем за 7 дней до начала календарного месяца, в котором должны состояться культурно-досуговые мероприятия, проходящие в здании МБУ «МВК» или проводимые учреждением на территории городского округа «Город Лесной» и работа клубных формирований МБУ «МВК».

В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения культурно-досуговых мероприятий и работы клубных формирований в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте МБУ «МВК» или МКУ «Отдел культуры», вносятся поправки в течение 8 часов со дня принятия решения об изменениях.

3.3.1.8. Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение способами, указанными в пунктах 3.3.1.2. и 3.3.1.3. настоящего административного регламента, достоверной информации о культурно-досуговых услугах, предоставляемых МБУ «МВК» на территории городского округа «Город Лесной» и ежемесячное ее обновление.

3.3.2. Приём, первичная обработка и регистрация обращения (запроса) о предоставлении услуги.

3.3.2.1. Основанием для начала предоставления услуги является поступление в МБУ «МВК» обращения (запроса) заявителя о предоставлении услуги.

Обращение (запрос) может поступить одним из следующих способов:

- при личном обращении (устно) или по телефону;
- почтовым отправлением или по электронной почте.

3.3.2.2. Прием, первичная обработка и регистрация **устного обращения** заявителя, поступившего при личном обращении либо по телефону, осуществляется по адресу и телефону, указанному в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МБУ «МВК» в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Информация предоставляется в устной форме.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени и отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 15 минут.

Лицами, ответственными за предоставление информации по запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо обращении по телефону, являются специалисты МБУ «МВК», назначенные приказом директора учреждения.

Результатом исполнения административной процедуры является принятие учреждением и регистрация устного обращения (запроса) о предоставлении информации, создание электронной карточки обращения.

3.3.2.3. Прием, первичная обработка и регистрация обращений **заявителей, поступивших почтовой связью или по электронной почте**, осуществляется по почтовому или электронному адресам, указанным в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

Письменное обращение (запрос) заявителя оформляется на бланке с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить информацию о культурно-досуговых услугах либо уведомление об отказе в предоставлении услуги.

При первичной обработке письменного обращения специалист МБУ «МВК», ответственный за прием и регистрацию корреспонденции:

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

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

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

Электронная почта просматривается специалистом МБУ «МВК», ответственным за прием и регистрацию корреспонденции не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

Письменное обращение, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в МБУ «МВК». Регистрация обращений производится в день поступления за час до окончания рабочего дня. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

Лицами, ответственными за организацию приёма, первичной обработки и регистрации корреспонденции, являются специалисты МБУ «МВК», назначенные приказом директора учреждения.

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

3.3.3. Подготовка и направление заявителю информации или мотивированный отказ в предоставлении услуги.

Основанием для начала исполнения процедуры является поступление обращений заявителя от специалиста МБУ «МВК», ответственного за приём и регистрацию корреспонденции, специалисту МБУ «МВК», ответственному за предоставление услуги.

3.3.3.1. При **устном обращении** заявителя, поступившем при личном обращении либо по телефону, специалист МБУ «МВК», ответственный за предоставление услуги уточняет, какую информацию хочет получить заявитель, определяет, относится ли указанный запрос к компетенции МБУ «МВК» и дает ответы на поставленные заявителем вопросы.

Результатом исполнения административной процедуры при личном обращении или по телефону является информирование заявителя о культурно-досуговых услугах, предоставляемых МБУ «МВК» на территории городского округа «Город Лесной» либо обоснованный отказ в предоставлении услуги. Устное обращение считается рассмотренным, когда в журнале регистрации обращений заявителей исполнитель сделал отметку с указанием результат рассмотрения.

Максимальное время предоставления услуги в устной форме составляет 15 минут.

3.3.3.2. При письменном обращении (запросе) **заявителя, поступившем почтовой связью или по электронной почте**, специалист, ответственный за предоставление услуги, рассматривает заявление, полученное от специалиста ответственного за приём и регистрацию входящей корреспонденции, на предмет правильности его оформления, проверяет возможность предоставления услуги в запрашиваемые сроки.

В случае соответствия заявления установленным требованиям сотрудник МБУ «МВК» ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которой максимально полно отражает объем предоставления запрашиваемой услуги. В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок должностного лица МБУ «МВК», осуществляющего подготовку ответа. Письменный ответ направляется на подпись директору МБУ «МВК».

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги специалист МБУ «МВК», ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку обоснованного

отказа в предоставлении услуги в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении услуги. В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок должностного лица МБУ «МВК», осуществляющего подготовку ответа. Письменный ответ направляется на подпись директора МБУ «МВК».

После подписания ответ на обращение передается специалисту МБУ «МВК», ответственному за прием и регистрацию корреспонденции, регистрируется с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции и направляется заявителю на указанный им адрес по почте (по электронной почте).

Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения (запроса) заявителя и предоставление запрашиваемой им услуги либо обоснованный отказ в предоставлении услуги.

Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 дней.

3.3.4. Предоставление информации при обращении заявителя на сайт МБУ «МВК» либо на сайт МКУ «Отдел культуры»

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя на официальный сайт МБУ «МВК» <http://museum-lesnoy.ru> либо на сайт МКУ «Отдел культуры» <http://kultura-lesnoy.ekb.muzkult.ru/>. Поиск информации на сайте МБУ «МВК» осуществляется заявителем самостоятельно в разделе сайта «Муниципальные услуги».

В случае если заявитель не обнаружил необходимую информацию, связанную с оказанием услуги, он может обратиться в МБУ «МВК» лично, либо по телефону. Последовательность административных процедур в данном случае указана в пунктах 3.3.2. и 3.3.3. настоящего административного регламента.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление заявителю информации о культурно-досуговых услугах, оказываемых МБУ «МВК», либо обращение (лично или по телефону) в МБУ «МВК».

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1.1. Внутренний (текущий) контроль за предоставлением услуги осуществляется директором МБУ «МВК», предоставляющего услугу, путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением административного регламента осуществляется должностными лицами МКУ «Отдел культуры», ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги.

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

4.2.1. Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается начальником МКУ «Отдел культуры».

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании плана работы МКУ «Отдел культуры».

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) специалистов и должностных лиц в связи с предоставлением услуги, а также по истечении срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги формируется комиссия, состав которой утверждается начальником МКУ «Отдел культуры».

4.2.5. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Персональная ответственность специалистов МБУ «МВК», оказывающих услугу, руководителя МБУ «МВК» закреплена в их должностных инструкциях.

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

Контроль за предоставлением услуги осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в пункте 2.5. настоящего административного регламента.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе исполнения услуги, действий (бездействия) специалистов МБУ «МВК» по исполнению настоящего регламента во внесудебном порядке.

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

- 1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении услуги;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящим административным регламентом;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации и административным регламентом для предоставления услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации и административным регламентом;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации и административным регламентом;
- 7) отказа специалиста МБУ «МВК» в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба на действия (бездействие) специалиста МБУ «МВК» и принятые им решения при исполнении услуги (далее по тексту - жалоба) может быть направлена директору МБУ «МВК».

Жалоба на действия (бездействие) директора МБУ «МВК» и принятые им решения может быть направлена начальнику МКУ «Отдел культуры», действия (бездействие) должностных лиц МКУ «Отдел культуры» могут быть обжалованы главе городского округа «Город Лесной».

Жалоба направляется в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МКУ «Отдел культуры» (<http://kultura-lesnoy.ekb.muzkult.ru/>), официального сайта администрации (<http://www.gorodlesnoy.ru/>), Единого портала

государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>) либо Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu>), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем) и содержать:

- 1) наименование учреждения, предоставляющего услугу либо наименование должности, фамилию, имя, отчество специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего услугу, либо его специалиста;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего услугу, либо специалиста.

5.5. Жалоба, поступившая в письменной форме в МБУ «МВК», предоставляющее услугу, подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.6. Ответ на жалобу не дается в случае, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя или его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МБУ «МВК», начальник МКУ «Отдел культуры» вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Жалобы, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу специалиста, а также членов его семьи, могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом.

5.7. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.8. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае

обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5. 9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены ранее принятого решения, исправления допущенных специалистом или должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах;
- отказ в удовлетворении жалобы.

5.9.1. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

5.9.2. МБУ «МВК» или МКУ «Отдел культуры» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих городского округа «Город Лесной» (утверждены постановлением главы администрации городского округа «Город Лесной» от 14.12.2012 № 1934), в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5. 10. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы:

не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме или - по желанию заявителя - в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование учреждения, предоставляющего услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о специалисте или должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5. 11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.12. Действия (бездействие) специалистов МБУ «МВК», должностных лиц могут быть обжалованы в судебном порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение № 1 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах»

**Информация о местонахождении, контактных телефонах
(телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты МБУ «МВК»,
предоставляющего услугу**

Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс»

<i>Наименование</i>	<i>Данные</i>
Краткое наименование	МБУ «МВК»
Тип организации	Муниципальное бюджетное учреждение
Тип подчинения	МКУ «Отдел культуры администрации городского округа «Город Лесной»
Высший орган	Администрация городского округа «Город Лесной»
Руководитель организации	Директор – Кучур Вера Михайловна
Режим работы	<p><u>Зимний график работы:</u> Понедельник – пятница: с 9.00 до 18.00 часов, перерыв с 13.00 до 14.00 часов; суббота с 10.00 до 17.00 часов без перерыва; воскресенье – выходной.</p> <p><u>Летний график работы МБУ «МВК»:</u> понедельник-пятница: с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00; суббота, воскресенье – выходные дни. Последняя пятница месяца – санитарный день.</p> <p><u>Выставочный зал, расположенный в ЦГБ им. П.П. Бажова:</u> Пн. – чт. с 10.30 до 19.00 перерыв с 13.30 до 14.30 пт., сб. – выходные дни вс. – с 11.00 до 16.00</p>
Веб-сайт	http://www.museum-lesnoy.ru
Электронная почта	museum-lesnoy@yandex.ru
Адрес	624205 Свердловская область, г. Лесной, ул. Ленина, 54
Контакты	8 (34342) 4-16-04, 4-16-56
Лица ответственные за предоставление услуги	заведующий отделом ЭМиКОР: Калистратова Анна Сергеевна
Лица ответственные за прием и регистрацию корреспонденции	секретарь: Ковалева Елена Николаевна
Лица, ответственные за создание и своевременное размещение достоверной информации об услуге	заместитель директора по развитию: Стригова Юлия Сергеевна, художник: Куваев Сергей Юрьевич

Муниципальное казенное учреждение «Отдел культуры
администрации городского округа «Город Лесной»

<i>Наименование</i>	<i>Данные</i>
Краткое наименование	МКУ «Отдел культуры»
Тип организации	муниципальное казенное учреждение
Руководитель организации	Начальник - Улыбушев Владимир Викторович
Режим работы	Понедельник – четверг: с 08.30 до 17.30 часов, пятница: с 08.30 до 16.30 часов, перерыв с 13.00 до 13.48 часов; суббота-воскресенье – выходной
Электронная почта	uvv@gorodlesnoy.ru
Веб-сайт	http://kultura-lesnoy.ekb.muzkult.ru/
Адрес	624200, Свердловская область, г. Лесной, ул. Юбилейная, д. 2
Контакты	8 (34342) 4 26 99; 8 (34342) 6 67 76

Приложение № 2 к
административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление информации
о культурно-досуговых услугах»

Форма обращения (запроса) получателя услуги

В _____
(название учреждения)

От _____
указывается фамилия, имя, отчество

Проживающего (ей) по адресу: _____
*указывается полный почтовый
адрес*

ЗАПРОС

Прошу Вас предоставить информацию _____

указать название услуги

_____ /расшифровка подписи/
подпись

«____» _____ 20__ г.

Приложение № 3 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах»

Блок-схема последовательности действий при предоставлении услуги «Предоставление информации о культурно-досуговых услугах»

