РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

ЗИМИНСКИЙ РАЙОН

Администрация

Филипповского   муниципального образования

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

 от 18 .05.2016 г.             с. Филипповск                      № 27

Об утверждении Административного регламента

предоставления муниципальной услуги «Организация

мероприятий (проведение смотров, конкурсов,

культурно-массовых мероприятий)»

#  В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Постановлением Правительства РФ от 26 июня 1995г. № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства», Приказом Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. N 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения», постановлением администрации Филипповского муниципального образования от 10.12.2015г №67 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ оказываемых и выполняемых муниципальным учреждением культуры, подведомственном администрации Филипповского муниципального образования»,статьями 23, 46 Устава Филипповского муниципального образования, администрация  Филипповского муниципального образования

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация мероприятий «Организация мероприятий (проведение смотров, конкурсов, культурно-массовых мероприятий)».

      2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в «Информационном вестнике», периодическом издании Филипповского муниципального образования и размещению на официальном сайте Зиминского районного муниципального образования rzima.ru во вкладке «Сельские поселения»

      3. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

 Глава Филипповского

 муниципального образования                             А.А.Федосеев

Приложение

к постановлению администрации

Филипповского муниципального образования от 18.05.2016г №27

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги
«Организация мероприятий (проведение смотров, конкурсов, культурно-массовых мероприятий)»**

**1.Общие положения**

 1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение смотров, конкурсов, культурно-массовых мероприятий» (далее - Регламент) регулирует порядок предоставления муниципальной услуги муниципальным казенным учреждением культуры «Культурно-досуговый центр Филипповского муниципального образования»

 1.2. Потребители муниципальной услуги

Заказчиками услуг учреждения могут быть все субъекты гражданско-правовых отношений, имеющие право на получение услуг в области культуры в порядке, установленном действующим законодательством.
От имени заявителя могут выступать физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации выступать от их имени (далее - заявители).

 1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами и должностными лицами муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр Филипповского муниципального образования» (далее учреждение культуры), исполняющими муниципальную услугу, в ходе личного приема, с использованием почтовой и телефонной связи, а так же на информационных стендах расположенных непосредственно в учреждении культуры.
Режим работы МКУК «КДЦ Филипповского МО»
Воскресенье - выходной;
Понедельник - пятница - с 10.00 до 19.00 часов, перерыв на обед - с 13.00 до 14.00
Суббота – с 10-00 часов до 24-00 часов, перерыв с 13-00 часов до 21-00 часов.
по адресу: МКУК «КДЦ Филипповского МО», 665352, Иркутская область, Зиминский район, с. Филипповск, ул. Новокшонова, д.65
Номер телефона для справок: 8 (395 54) 25-2-18.

E-mail: kdcfilmo@ mail.ru
Заявители информируются по следующим направлениям:
- о местонахождении и графике работы учреждения культуры;
- о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- о порядке и сроках исполнения муниципальной услуги.
Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:
- непосредственного общения заявителей (при личном общении либо по телефону) с должностным лицом учреждения культуры, ответственным за исполнение муниципальной услуги;
- взаимодействия должностных лиц, ответственных за консультацию, и заинтересованных лиц по почте.
Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц учреждения культуры с заявителями:
- при ответе на телефонный звонок должностное лицо представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса;
- при личном обращении заявителя представляется, назвав свои фамилию, имя и отчество, сообщает занимаемую должность, самостоятельно дает ответ на заданный заявителем вопрос;
- письменный ответ на обращение дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица Учреждения, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем либо уполномоченным должностным лицом Учреждения. Письменный ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения;
- должностное лицо учреждения корректно и внимательно относится к обратившимся за информацией лицам, не унижая их чести и достоинства.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

 2.1. Наименование муниципальной услуги

«Организация и проведение смотров, конкурсов, культурно-массовых мероприятий».

 2.2. Наименование муниципального учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу - муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Филипповского муниципального образования»

Реализация муниципальной услуги «Организация и проведение смотров, конкурсов, культурно-массовых мероприятий» осуществляется учреждением культуры.
Ответственными за качество предоставления муниципальной услуги является директор муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр Филипповского муниципального образования».

 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

 2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:
- организация и проведение культурно-досуговых и культурно-просветительских мероприятий (фестивалей, смотров,конкурсов, праздников, музыкально-игровых программ, ярмарок, тематических вечеров, мероприятий для семейного отдыха, корпоративных мероприятий, дискотек, выставок декоративно-прикладного и изобразительного искусства и др.).
 2.3.2. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:
- увеличение количества мероприятий с массовым пребыванием граждан;
- отчет о проведении мероприятия.
Отчеты могут иметь любую форму (статистический, текстовый, финансовый, оценочный лист и т.д.), подтверждающую получение соответствующей муниципальной услуги в полном объеме.

 2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Сроки предоставления муниципальной услуги устанавливаются годовым планом работы учреждения культуры.

 2.5. Правовые основания, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Иркутской области и правовыми актами Администрации Филипповского муниципального образования:
- Конституцией Российской Федерации
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"

- Конвенцией о правах ребенка (Нью-Йорк, 20 ноября 1989 г., текст Конвенции о правах ребенка опубликован в "Ведомостях Съезда народных депутатов СССР и Верховного Совета СССР" от 07.11.1990 N 45, ст. 955, в сборнике "Действующее международное право", т. 2).
- Гражданским кодексом Российской Федерации

- Бюджетным кодексом Российской Федерации

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства РФ о культуре" (с изменениями и дополнениями).
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
- Постановлением Министерства здравоохранения РФ, главного санитарного врача РФ от 03.04.2003 N 27 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03".
- Уставом муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр Филипповского муниципального образования».
- Перечнем платных услуг предоставляемых муниципальным казенным учреждением культуры «Культурно-досуговый центр Филипповского муниципального образования».

 2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

 2.6.1. Для получения муниципальной услуги по организации и проведению культурно-досуговых и культурно-просветительских мероприятий на платной основе необходимо предъявить входной билет. Входной билет получатель услуги приобретает у должностного лица учреждения культуры. Форма билета определена Приказом Министерства культуры РФ от 17.12.2008 N 257 "Об утверждении бланков строгой отчетности". Стоимость билетов определяется с учетом затрат, связанных с предоставлением услуги. В соответствии с действующим законодательством при организации платных мероприятий могут устанавливаться льготы для разных категорий посетителей (дошкольников, учащихся, пенсионеров, военнослужащих и других).

- Приказ Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. N 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»

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

 2.7.1. Нечеткий оттиск документа.
 2.7.2. Просроченный документ или его отсутствие.
 2.7.3. Представление неполного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.
 2.7.4. Несвоевременная подача заявки на участие в мероприятии.

 2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

 2.8.1. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:
- несоответствие возраста заявителя условиям предоставления муниципальной услуги;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- отсутствие данного вида услуги в перечне муниципальных услуг, предоставляемых Учреждением;
- отсутствие входного билета (абонемента) на посещение мероприятия, если данное мероприятие является платным;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями;
- нарушение правил заполнения бланков документов при получении платной услуги;
- нарушение сроков оплаты услуги;
- нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и др.);
- нахождение получателя услуги в одежде, которая имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, предоставляющего услугу, и одежды других посетителей;
- несоблюдение потребителем услуги условий договора/контракта, заключенного с Учреждением;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).
 2.8.2. Оказание услуги может быть приостановлено учреждением в случае болезни потребителя услуги. Муниципальная услуга может быть приостановлена на этот период по письменному заявлению потребителя услуги или родителей (законных представителей).

 2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

 2.9.1. Предоставление муниципальной услуги населению производится бесплатно за счет средств бюджета Филипповского муниципального образования.
 2.9.2. Учреждение может оказывать дополнительные услуги с взиманием платы. Перечень платных услуг, утверждается Администрацией Филипповского муниципального образования.

 2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

 2.10.1. Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, должны быть размещены в специально приспособленных зданиях, помещениях, доступных для населения.
 2.10.2. Муниципальная услуга предоставляется в зданиях, помещениях учреждений, оборудованных в соответствии с санитарными нормами и правилами, установленными для учреждений культуры. Помещения общего пользования, используемые при предоставлении муниципальной услуги, отвечают требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий учреждений культуры, требованиям пожарной безопасности.
 2.10.3. Помещения оборудуются:
- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий учреждений культуры);
- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий учреждений культуры);
- противопожарными системами и оборудованием.
 2.10.4. Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит предоставление муниципальной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством.
 2.10.5. Требования к оформлению входа в здание.
Здание (строение), в котором расположено учреждение, оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу:
- наименование культурно-досугового учреждения;
- режим работы.
 2.10.6. Требования к местам для информирования.
Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:
- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

 2.11. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

 2.11.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:
1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
2) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах;

 3) Доступность инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников (далее - инвалиды) обеспечивается беспрепятственный доступ к зданию муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр Филипповского муниципального образования» и к предоставляемой в нем муниципальной услуге, в том числе:

- содействие со стороны должностных лиц муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр Филипповского муниципального образования» при входе в здание и выходе из него, информирование их о доступных маршрутах общественного транспорта;

- возможность посадки инвалида в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр Филипповского муниципального образования», в том числе с использованием кресла-коляски;

- возможность предоставления инвалиду самостоятельного передвижения по зданию муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр Филипповского муниципального образования» в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

- оказание должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения муниципальной услуги, оформлением необходимых документов для ее предоставления, ознакомление инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения муниципальной услуги;

- обеспечение инвалидам допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

- обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официального сайта администрации Филипповского муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- допуск в здание 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.
 2.11.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:
Количественные показатели:
- количество культурно-досуговых и культурно-просветительских мероприятий;
- количество участников в клубных формированиях;
- количество посетителей платных культурно-досуговых и культурно-просветительских мероприятий;
- время ожидания услуги;
- количество обоснованных жалоб на некачественное оказание услуги.
Качественные показатели:
- квалификация персонала, оказывающего услугу;
- отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;
- удовлетворенность пользователей данной муниципальной услугой качеством оказания муниципальной услуги не менее 80%;
- правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге;
- возможность получения информации о муниципальной услуге через различные каналы;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.
Заявители имеют право на неоднократное обращение за получением муниципальной услуги.
Муниципальная услуга предоставляется на русском языке - государственном языке Российской Федерации.

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

 3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение

- Устав учреждения культуры, который должен включать в себя сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности);

- о предназначении учреждения;

- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;

- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности.
- Руководства, правила, инструкции, методики, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.
- Государственные стандарты и настоящий регламент должны составлять нормативную основу практической работы учреждений в области культуры и искусства.
- Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения.

 3.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги

 3.2.1. Исполнение услуги по проведению фестивалей, выставок, смотров, конкурсов и иных программных мероприятий включает в себя следующие административные процедуры:
- подготовка к проведению мероприятия;
- проведение мероприятия;
- подведение итогов проведения мероприятия.
 3.2.1.1. Подготовка к проведению мероприятия. Юридическим фактом для начала административного действия по подготовке к проведению мероприятия является тридцать календарных дней до наступления даты проведения мероприятия в соответствии с годовым планом работы Учреждения.
Данная административная процедура включает в себя (в соответствии с условиями мероприятия):
- определение целей и задач мероприятия, при необходимости разработка Положения о проведении мероприятия;
- согласование сроков, места проведения мероприятия;
- разработка сценария проведения мероприятия;
- разработка сметы расходов на проведение мероприятия;
- инструктаж организаторов мероприятия, распределение обязанностей.
 3.2.1.2. Проведение мероприятия. Юридическим фактом для начала административного действия по проведению мероприятия является наступление даты проведения мероприятия.
Данная административная процедура включает в себя:
- контроль за выполнение обязанностей организаторами мероприятия;
- анализ результатов проведения мероприятия.
 3.2.1.3. Подведение итогов проведенного мероприятия.
Данная административная процедура может включать в себя:
- фото- и видеоотчеты о проведении мероприятия;
- протокол результатов проведения мероприятия;
- отзывы посетителей мероприятия.
 3.2.2. Учреждение культуры обязано информировать население о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги устно (по запросу) и наглядно (реклама в СМИ, афиши, информационные стенды).
 3.2.3. В случае если запрос жителей не соответствует видам деятельности учреждений культуры либо имеются жалобы по оказанию муниципальной услуги, в каждом учреждении имеется журнал обращений, в котором жители могут написать письменное обращение, жалобу.
Также жители могут обратиться в муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Филипповского муниципального образования», где принимаются, регистрируются и рассматриваются все письменные и устные обращения. После подробного рассмотрения обращения сотрудники Учреждения культуры дают устный или письменный ответ, содержащий полную информацию о предоставлении или о причинах невозможности предоставления муниципальной услуги.
 3.2.4. В случае если запрос не может быть исполнен, заявителю направляется письмо с объяснением этих причин, при этом заявителю могут быть даны рекомендации об учреждениях, оказывающих данные виды услуг, с указанием адреса соответствующих государственных, муниципальных и ведомственных организаций.
 3.2.5. Запросы (жалобы) не рассматриваются в случае, если:
- текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, ответ либо не дается, либо заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в вышестоящие органы. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.
 3.2.6. Рассмотрение запроса (заявления) гражданина считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и автор запроса проинформирован о результатах рассмотрения.

**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 за принятием решений ответственными должностными лицами.

 4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами учреждения культуры, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.
 4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Регламента.
 4.1.3. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения культуры или работников, участвующих в оказании муниципальной услуги.
 4.1.4. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
 4.1.5. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной «Организация и проведение смотров, конкурсов , культурно-массовых мероприятий» формируется рабочая группа, в состав которой включаются работники клубных учреждений. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

 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. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы учреждения культуры) и внеплановыми. Плановые проверки проводятся не реже чем один раз в три года. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя.
 4.2.2. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

 4.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.
 4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях, утверждаемых директором учреждения культуры.

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

 4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям.
 4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес администрации Филипповского муниципального образования , муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Филипповского муниципального образования», с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.
В тридцатидневный срок с момента поступления обращения от граждан, их объединений или организаций в адрес обратившихся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

**5. Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги**

 5.1. порядок досудебного (внесудебного) обжалования

 5.1.1. Получатели услуги имеют право обжаловать действия или бездействия должностных лиц учреждения, а также сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении или нарушении правил служебного поведения должностными лицами учреждения культуры, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.
 5.1.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами учреждения культуры в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента.
 5.1.3. Получатели услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу.
Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме. Прием осуществляет должностное лицо - директор учреждения культуры. Получатели муниципальной услуги могут направить свое обращение по почте.
 5.1.4. Обращение (жалоба) в письменной форме должно содержать следующую информацию:
- фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- сведения о способе информирования получателя услуги, о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.
Дополнительно указываются:
- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);
- обстоятельства, на основании которых получатель услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- требования о признании незаконными действия (бездействия).
К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.
Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.
Жалоба подписывается подавшим ее получателем услуги. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.
 5.1.5. Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения обращения:
- отсутствие сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);
- отсутствие подписи заявителя;
- если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном или досудебном порядке.
Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.
 5.1.6. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения заявителя лично или письменно в адрес учреждения культуры.
 5.1.7. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае если учреждение культуры располагает этой информацией и документами.
 5.1.8. Заявитель вправе адресовать заявление (жалобу, претензию) в вышестоящие органы: Срок рассмотрения заявления (жалобы, претензии) не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.
 5.1.9. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований получателя услуги о признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю. При обращении заявителей с жалобой в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.
 5.1.10. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов