Приложение к постановлению

 Администрации города Шарыпово

от 19.12. 2012 г. № 251

(в ред. от 20.02.2013 № 31,

от 19.02.2014 г. № 39,

от 04.10.2018 г. № 236)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

по предоставлению услуги

муниципальным автономным учреждением «Центр культурного развития г. Шарыпово»

«Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования города Шарыпово»

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

 1.1. Административный регламент муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово» (далее – Учреждения) по предоставлению услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования города Шарыпово» (далее – Регламент), разработан в целях повышения эффективности и качества вышеуказанной услуги. Регламент определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) по предоставлению услуги.

 1.2. Наименование услуги: предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования города Шарыпово города Шарыпово (далее – Информация).

1.3. Услугу предоставляет муниципальное автономное учреждение «Центр культурного развития г. Шарыпово», подведомственное Отделу культуры администрации города Шарыпово.

1.4. Получателем услуги являются любые юридические и физические лица (далее – Получатели).

 1.5. Информация о месте нахождения, справочных телефонах и графике работы

муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименованиеучреждения | Адресместонахождения | График работы | Телефоны |
| Муниципальное автономное учреждение «Центр культурного развития г. Шарыпово» | 662314, Красноярский край, г. Шарыпово, пл. Революции,13 | Учреждения:с 8-00 – 23-00без перерыва и выходныхАдминистративный аппарат:понедельник–пятница: с 9:00 до 18:00, обед – с 13:00 до 14:00; выходные дни – суббота, воскресенье | 8(39153) 34 0-14 директор8(39153) 2-19-54метод. кабинет |

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

 2.1. Наименование услуги - предоставление информации о времени и месте проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел, анонсы данных мероприятий.

 2.2. Наименование учреждений, предоставляющих услугу – муниципальное автономное учреждение «Центр культурного развития г. Шарыпово».

 2.3. Результатом предоставления услуги является получение информации о времени и месте проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел.

2.4. Срок предоставления услуги:

2.4.1. Срок предоставления услуги определяется в зависимости от используемого вида информации:

1) по телефону - 5 минут;

2) на информационных стендах учреждения – не позднее 5 дней до проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел;

3) посредством внешней рекламы - не позднее 5 дней до проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел;

4)  посредством личного обращения - 20 минут;

5) по электронной почте – 30 дней;

6) по письменным запросам (обращениям) - 30 дней.

При использовании средств телефонной связи информация о месте и времени проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел предоставляется Получателю услуги в момент обращения в Учреждение. Время разговора не должно превышать 5 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 гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если сотрудники учреждения не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

2.4.2. На информационных стендах, расположенных непосредственно в Учреждении, информация предоставляется в  соответствии с режимом работы Учреждения.

Внешняя реклама учреждений культуры в связи с проведением ярмарок, выставок народного творчества, ремесел (сводные афиши, плакаты, буклеты, листовки, памятки) распространяется не позднее, чем за 5 дней до проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел. Места размещения рекламы: на остановках общественного транспорта на рекламных щитах.

2.4.3. Консультирование Получателя услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом не может превышать 30 минут.

При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте учреждения культуры, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес  обратившегося в срок до 30 дней с момента их регистрации.

При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес Получателя в течение 30 дней со дня подачи заявления.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги**:**

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

 - Федеральный закон от 27.17.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 9.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

**-** Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

 - Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещаются государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

 - Устав города Шарыпово;

 - Постановление Администрации города Шарыпово от 16.09.2008 N 1300 "Об утверждении стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры;

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации.

2.6. Документы, необходимые в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги, не требуются.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствуют.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

 2.7.1. Услуга не предоставляется в случае, если:

а) содержание обращения Получателя не позволяет установить запрашиваемую информацию;

б) в письменном обращении Получателя не указаны фамилия Получателя, направившего обращение, почтовый адрес.

в) текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона Получателя;

г) заявителю многократно предоставлялся ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

 д) когда предоставление запрашиваемой информации влечет нарушение законодательства РФ о защите информации.

2.7.2. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.8. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.9. Срок регистрации запроса Получателя о предоставлении услуги составляет один день.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

Места предоставления услуги в Учреждении должны соответствовать нормам и правилам, утвержденным Роспотребнадзором, требованиям государственного пожарного надзора, оборудованы автоматической системой пожаротушения.

Информационные стенды в Учреждении должны содержать полную информацию об услуге, в том числе о порядке предоставления услуги.

2.10.1. Помещения для предоставления услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий.

2.10.2. Для приема граждан, обратившихся за получением услуги, выделяются отдельные помещения.

2.10.3. В здании Учреждения обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными актами, включая:

* возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
* содействие со стороны должностных лиц Учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
* оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;
* возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски, и при необходимости, с помощью персонала Учреждения;
* возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла-коляски;
* сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;
* надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
* обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
* оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме информации о порядке предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для получения услуги документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;
* допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

2.10.4. При невозможности создания условий для его полного приспособления с учетом потребностей инвалидов проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа к объекту с учетом разумного приспособления, а также доступность услуги обеспечивается в порядке:

- согласование с общественной организацией инвалидов, осуществляющей свою деятельность на территории муниципального образования «города Шарыпово Красноярского края» возможности обеспечения доступа инвалида к месту предоставления услуги;

-при наличии возможности обеспечить предоставление услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.11. Показателями доступности услуги являются: предоставление услуги на безвозмездной основе, режим работы Учреждения, место нахождения Учреждения.

2.12. Показателями качества услуги являются еженедельное обновление электронных баз данных, одновременное получение услуги большим количеством заявителей, полнота предоставления информации.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

3.1. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

3.1.1. Информирование о предоставлении услуги осуществляется:

- в помещениях Учреждения на информационных стендах и при личном обращении к работнику Учреждения;

- посредством телефонной связи (по телефонам, указанным в приложении №2);

- в средствах массовой информации;

- с помощью информационных материалов (места размещения - смотреть п. 2.4.2.).

3.2. Состав, последовательность и сроки выполненияпроцедур

Информация об услуге должна содержать:

**-** время и место проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования города Шарыпово;

- анонсы мероприятий;

- место нахождения и график работы Учреждения;

- телефоны для получения устной справки.

Порядок выполнения процедур при получении услуги в помещениях Учреждений включает:

- личное обращение Получателя услуги к работнику Учреждения;

- получение информации о времени и месте проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования, анонсы данных мероприятий.

Работник Учреждения в вежливой и корректной форме консультирует Получателя услуги. Максимальное время консультирования – 30 минут.

Работник Учреждения, ответственный за предоставление услуги, несет персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения и иных действий, установленных регламентом.

Работник, ответственный за подготовку, предоставляемой информации, несет персональную ответственность за соблюдение сроков, правильность и своевременность размещения информации на сайте.

**4. формы контроля
за ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Руководитель Учреждения, несёт персональную ответственность за качество и своевременность предоставления услуги, полноту информации, за соблюдение положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

4.2. Текущий контроль качества предоставления услуги, соблюдением Учреждением положений настоящего Регламента и иных нормативно правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги (далее – Текущий контроль), осуществляется должностными лицами Отдела культуры Администрации города Шарыпово, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

Полномочия должностных лиц на осуществление Отделом культуры Администрации города Шарыпово текущего контроля предоставления Учреждением услуги закреплены в положениях о муниципальных учреждениях культуры.

4.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и исполнением настоящего Регламента осуществляется директором Учреждения и его заместителем в отношении работников Учреждения, участвующих в предоставлении услуги.

4.4. В случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц Учреждений, предоставляющих услугу, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке установленном законодательством Российской Федерации.

4.5 Периодичность плановых проверок составляет – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия должностных лиц в связи с представлением услуги.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц по предоставлению услуги могут быть обжалованы Заинтересованными лицами в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в устной, письменной форме или по электронной почте в органы местного самоуправления и на имя руководителя Учреждения, предоставляющего услугу, или на имя начальника Отдела культуры Администрации города Шарыпово Красноярского края по адресу: 662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м-он, д.10, тел. (39153) 28-4-34, Е-mail:  555777111@list.ru

С устной жалобой заинтересованное лицо вправе обратиться в часы работы Учреждения. Жалобы, поступающие в электронном виде, по факсу, рассматриваются в порядке разрешения жалоб в письменной форме, при обращении граждан по электронной почте. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном порядке. В обращении гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Личный прием граждан осуществляется в часы работы Учреждения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

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

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом для предоставления услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении 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 Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом;

7) отказ органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления 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 Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом.

5.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, руководитель Учреждения, начальник Отдела культуры Администрации города Шарыпово к которому поступило такое обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращение переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5.10. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего Регламента.

5.11. Рассмотрение и направление обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения 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.

5.12. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц и решения, принятые в ходе предоставления услуги, в судебном порядке.

Приложение № 1

к административному регламенту

по предоставлению услуги

**Блок-схема последовательности действий при предоставлении Услуги**

Обращение Заявителя за предоставлением услуги

Предоставление информации об услуге -30 мин

Прием заявки на получение услуги либо отказ в ее получении

Отказ Заявителю в получении услуги

Прием заявки

Получение услуги