



АДМИНИСТРАЦИЯ ФУРМАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14.01.2020 г.

№ 14

г. Фурманов

Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальных учреждениях культуры Фурмановского муниципального района

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Фурмановского муниципального района от 07.12.2012 № 1057 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в администрации Фурмановского муниципального района», Уставом Фурмановского муниципального района, администрация Фурмановского муниципального района постановляет:

1. Постановление администрации Фурмановского муниципального района от 26.12.2018 г. №1136 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальных учреждениях культуры Фурмановского муниципального района» отменить.

2. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» муниципальным казённым учреждением культуры «Картинная галерея им. Д.А. Трубникова» (Приложение 1).

3. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» муниципальным казенным учреждением культуры «Городская централизованная библиотечная система» (Приложение 2).

4. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» муниципальным

бюджетным учреждением «Центральный Дворец Культуры» (Приложение 3).

5. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Деятельность в области демонстрации кинофильмов» муниципальным бюджетным учреждением «Центральный Дворец Культуры» (Приложение 4).

6. Постановление вступает в силу с момента подписания и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 01.01.2020 г.

7. Контроль за исполнением постановления возложить на начальника муниципального казённого учреждения «Отдел культуры администрации Фурмановского муниципального района» М.А.Аронце.

**Глава Фурмановского
муниципального района**

Р.А.Соловьев

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»
муниципальным казённым учреждением культуры «Картинная галерея
им.Д.А.Трубникова»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителем муниципальной услуги являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы, физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее - Заявитель).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. В муниципальном казенном учреждении культуры «Картинная галерея им.Д.А.Трубникова» (далее - КГ) на общедоступной официальной странице КГ <https://vk.com/public55036653>, на сайте КГ <http://fkgalerea.ucoz.com> или на портале государственных и муниципальных услуг должна быть размещена следующая информация о КГ, а именно:

- 1) сведения о графике работы;
- 2) правила пользования КГ;
- 3) утверждённый перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот;
- 4) календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю (заявителю);
- 5) сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера телефона должностного лица;
- 6) контактная информация о руководстве КГ с указанием ФИО, должности, телефона, времени и месте приёма посетителей;
- 7) перечень действующих и планируемых выставок, информация о режиме работы КГ;
- 8) книга отзывов.

1.3.2. Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

Правила пользования КГ и схема расположения помещений должны быть максимально визуализированы.

1.3.3. По требованию заявителей им должен быть предоставлен для ознакомления Устав КГ.

1.3.4. Информация о месте нахождения и графике работы КГ:

Адрес КГ: Ивановская область, г. Фурманов, ул. Советская, 9.

График работы КГ:

Понедельник – Воскресенье с 8.00 до 17.00

Выходной – вторник.

Тел. (49341) 2-30-30

Адрес электронной почты ФКГ: fkgalerea@mail.ru

Адрес официального страницы: <https://vk.com/public55036653>

Адрес сайта ГК: <http://fkgalerea.ucoz.com>

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

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги производится:

- 1) по телефону;
- 2) по письменным обращениям;
- 3) по электронной почте;
- 4) посредством личного обращения заявителя.

1.3.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве принявшего телефонный звонок.

1.3.7. При отсутствии возможности у должностного лица, принявшего обращение по каналам телефонной связи, самостоятельно ответить на поставленные вопросы по предоставлению муниципальной услуги, обращение должно быть переадресовано (переведено) на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.8. В случае личного обращения Заявителя во время работы КГ работники в вежливой форме должны предоставить необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

1.3.9. Время ожидания заявителем консультации не должно превышать 5 минут.

1.3.10. В случае обращения потребителя по телефону во время работы КГ, работники в вежливой форме должны предоставить необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

1.3.11. Время ожидания потребителем консультации не должно превышать 5 минут.

1.3.12. При информировании по письменным обращениям ответ на

обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 15 дней с момента регистрации письменного обращения.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

2.2. Наименование исполнителя муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением культуры «Картинная галерея им.Д.А.Трубникова».

2.3. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения муниципальной услуги.

Основными результатами предоставления муниципальной услуги являются предоставление заявителю одного из следующих видов обслуживания:

- экспонирование музейных предметов и коллекций;
- организация информационного обслуживания (экскурсионное, лекционное, научно- справочное, консультационное обслуживание);
- организация и проведение культурных и образовательных мероприятий;
- обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям;
- предоставление информации о местонахождении и времени работы КГ в электронном виде;
- запись на экскурсии в ФКГ в электронном виде.

2.4. Содержание муниципальной услуги: обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, выявление, собирание и хранение музейных предметов и музейных коллекций, их изучение и публикация, осуществление просветительской деятельности.

2.5. Технология оказания муниципальной услуги (Приложение №1).

2.5.1. Основные формы предоставления муниципальной услуги:

- 1) организация стационарных экспозиций;
- 2) организация передвижных, специальных и временных выставок;
- 3) экскурсионное обслуживание посетителей;
- 4) публикация и распространение каталогов, буклетов, альбомов, проспектов и т.п. по музейным собраниям, объектам культурного наследия;
- 5) публикация результатов научно-исследовательской работы;
- 6) подготовка и проведение тематических культурно-просветительских мероприятий (лекции, занятия, концерты, фестивали и др.);
- 7) популяризация музейных предметов и коллекций;
- 8) иные формы, повышающие доступность культурного наследия для посетителей и не противоречащие требованиям его сохранения.

2.6. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Касса в помещении КГ должна работать в течение времени работы КГ.

2.6.2. Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные и праздничные дни.

2.6.3. В отдельных случаях (проведение дополнительных или специальных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима, включая праздничные и выходные дни.

2.6.4. В зависимости от пожеланий Заявителей муниципальной услуги и режима работы КГ она может быть представлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный Заявителем муниципальной услуги по согласованию с директором КГ.

2.6.5. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут с момента обращения заявителя, если время начала экскурсии обозначено в билете (экскурсионной путевке). Если билет (экскурсионная путевка) не содержит точного указания времени начала экскурсии, время ожидания не должно превышать 30 минут с момента предъявления билета (экскурсионной путевки) сотруднику КГ.

2.6.6. Обслуживание заявителей производится в следующие сроки:

- экскурсионное обслуживание - не менее 45 минут;
- массовые мероприятия для детей - от 45 минут до 2 часов;
- массовые мероприятия для взрослых - от 60 минут.

2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Закон Российской Федерации от 15 апреля 1993 года № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- «Инструкция по учёту и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР», утверждённая Приказом от 17.07.85 года № 290;
- Устав КГ;

- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ивановской области, муниципальные правовые акты.

2.8. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо предоставить билет (экскурсионную путевку), приобретенный в кассе КГ с указанием цены или заключить договор на предоставление муниципальной услуги и предоставить документ, подтверждающий оплату посещения по безналичному расчету.

2.8.2. Для предоставления льготной и бесплатной муниципальной услуги заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготу, действующий на момент посещения КГ (пенсионное удостоверение, студенческий билет, удостоверение ветерана и др.).

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

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.10.1. В предоставлении услуги может быть отказано, если:

- 1) заявителем нарушены Правила пользования и посещения КГ;
- 2) заявителем не оплачены или нарушены сроки оплаты муниципальной услуги;
- 3) запрос заявителя на предоставление услуги не соответствует профилю КГ;
- 4) заявителем причинён ущерб КГ;
- 5) заявитель обратился в дни и часы, в которые КГ закрыт для посещения;
- 6) заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 7) заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) экспонатов музейного фонда, имущества и одежды других посетителей;
- 8) заявитель производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу КГ и другим потребителям услуги;
- 9) заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, пакеты и т.п.).

2.10.2. Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций, производство реставрационных работ, нахождение музейного предмета в хранилище музея.

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги:

2.11.1. Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно прейскуранту, утверждённому директором КГ на основе перечня предельных цен на платные услуги, утверждённого постановлением администрации Фурмановского муниципального района (по представлению директора КГ).

2.11.2. Освобождены от взимания входной платы приказом директора КГ (на основании регламентирующих документов: Федерального закона от

23.06.1999 № 115-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2015 г. № 3119 «Об утверждении порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимся по основным профессиональным образовательным программам», Федерального закона от 13.07.2001 № 98 «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров ордена Славы») следующие категории посетителей:

- 1) участники и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц в установленные администрацией музеев дни;
- 3) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- 4) дети дошкольного возраста;
- 5) инвалиды;
- 6) военнослужащие, призванные на военную службу по призыву.

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

2.12.1. Время ожидания начала экскурсии заявителем не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете (экскурсионной путевке), или 30 минут с момента предъявления билета (экскурсионной путевки) сотруднику КГ, если билет (экскурсионная путевка) не содержит точного указания на время начала экскурсии.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет один рабочий день.

2.14. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение);

2.14.2. В здании учреждения, оказывающего услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- экспозиционные (выставочные) залы;
- фондохранилища;
- служебные помещения (кабинеты сотрудников, подсобные помещения, гигиенические комнаты и т.п.).

2.14.3. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94), введенным в действие

приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736, требованиям пожарной безопасности и охраны труда.

2.14.4. Экспозиционные (выставочные) помещения должны иметь достаточную площадь, соответствовать нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами охраны и средствами пожарной безопасности.

2.14.5. Помещение, в котором оказывается муниципальная услуга, должно быть оборудовано санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей музея. В течение времени работы учреждения, оказывающего услугу, туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 мин.

2.14.6. КГ частично должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, необходимыми для обеспечения надлежащего качества предоставления услуг. Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

2.14.7. Здание КГ должно быть снабжено системой простых и понятных указателей, иметь специальные приспособления и устройства для доступа посетителей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, перила, держатели, ограждения, туалеты, таблички и пр.).

2.14.8. Помещения КГ должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2.14.9. В помещениях КГ должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационная зона.

2.14.10. КГ должна быть оборудована местами для ожидания посетителями начала экскурсии, в том числе сидячими местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми. Сидячие места – не менее двух-четырёх на один зал – должны быть в экспозиционных залах.

2.14.11. Музейные экспозиции должны быть обеспечены чёткими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

2.14.12. В помещении КГ должна находиться медицинская аптечка.

2.14.13. Ковры и ковровые дорожки в экспозиционных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу. К началу работы учреждения полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

2.14.14. В здании и помещениях, в которых оказывается муниципальная услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть свободными.

2.14.15. На путях эвакуации не должны быть установлены турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

2.14.16. При проведении мероприятий в учреждении, оказывающем услугу, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно закрывающиеся запоры.

2.14.17. Касса в помещении КГ должна работать в течение времени работы КГ.

2.14.18. КГ должна по требованию посетителей (заявителей) предоставлять книгу отзывов и предложений или разместить ее в фойе.

2.14.19. Центральный вход в здание КГ оборудуется информационной табличкой (вывеской).

2.14.20. Рабочее место работника КГ, осуществляющего представление муниципальной услуги, оборудуется компьютером, оргтехникой, телефоном, необходимой мебелью.

2.14.21. В зимнее время подходы к учреждению, оказывающего услугу, должны быть очищены от снега и льда.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.15.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- 1) равные права и возможности по получению муниципальной услуги;
- 2) доступность информации о порядке и способах получения муниципальной услуги для заявителей (в сети Интернет, на информационном стенде, по телефону, по электронной почте, по факсимильной связи);
- 3) режим работы КГ обеспечивает возможность подачи заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение всего рабочего дня;
- 4) возможность выбора способа обращения и получения муниципальной услуги (по почте, при личном обращении, по электронной почте);
- 5) комфортность ожидания в очереди при подаче запроса;
- 6) выдача заявителю информации в установленный настоящим Административным регламентом срок (своевременность оказания);
- 7) возможность для заявителя получить муниципальную услугу в электронном виде;
- 8) количество жалоб на действия или бездействие должностных лиц КГ.

2.15.2. Наличие льгот и специальных программ для работы с особой категорией пользователей:

-при предъявлении документов, дающих право на пользование льготой при предоставлении соответствующей государственной услуги;

- проведение обучающих мастер-классов по заявкам. Предварительная заявка на посещение мастер-классов направляется на имя директора КГ.

2.15.3. При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- 1) Полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов и её своевременность.
- 2) Результативность (эффективность) предоставления услуги:
 - материальная, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги на основании индикаторов качества услуги;

- нематериальная, оцениваемая косвенным методом, в том числе, путём проведения социальных опросов; при этом должен быть обеспечен приоритет потребителя в оценке качества муниципальных услуг.

2.15.4. Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги.

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1	Индикатор результативности: - выполнение плана оказания муниципальной услуги - число посетителей музея	не менее 100% не менее 5% от общего числа жителей города Фурманова
2	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной услуги: - количество письменных жалоб на некачественное оказание услуги	не более 2-х жалоб на 10 000 оказанных услуг

2.16. Иные обязательные требования к оказанию муниципальной услуги.

2.16.1. Экскурсионная группа должна составлять не более 20 человек.

2.16.2. КГ должен обеспечить наличие сотрудников, следящих за соблюдением общественного порядка в помещении КГ, либо наличие тревожной кнопки.

2.16.3. должен предоставить право посетителям (Заявителям) производить фото- и видеосъемку в помещении галереи (бесплатно либо за отдельную плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

2.16.4. КГ должна предоставить посетителям возможность воспользоваться дополнительными услугами (на платной основе) в соответствии с Положением о платных услугах, утвержденным директором.

2.17. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

2.17.1. Муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» предоставляется в электронной форме в следующем виде: «Предоставление информации о деятельности Картинной галереи», «Консультирование по вопросам истории города Фурманова», «Прием заявки на оказание услуг», «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», «Предоставление информации о местонахождении и времени работы галереи».

2.17.2. Под электронной услугой «Предоставление информации об экскурсионно-лекционном обслуживании», «Предоставление информации о местонахождении и времени работы галереи» понимается предоставление доступа к официальной странице галереи <https://vk.com/public55036653>, на сайте ФГК <http://fkgalerea.ucoz.com>

2.17.3. Под электронной услугой «Консультирование по вопросам истории города Фурманова» понимается интерактивные ответы на вопросы, задаваемые посетителями страницы. Консультирование осуществляется через электронную почту: fkgalerea@mail.ru

2.17.4. Электронная услуга «Прием заявки на оказание услуг», «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» представляет собой регистрацию заявки от Заявителя на оказание определенных услуг.

2.17.5. Муниципальная услуга в электронном виде должна быть доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, знания русского языка, времени суток, типа транспортного канала.

2.17.6. Для получения информации о деятельности КГ, часах работы, услугах, о постоянно действующих и временных выставках, о планируемых выставках Заявитель самостоятельно обращается на страницу КГ <https://vk.com/public55036653> в разделы «Новости», «Структура ФКГ», «Экспозиции и выставки», «Коллекции ФКГ», «Контакты» и т.д., а также на сайте ГК <http://fkgalerea.ucoz.com>

2.17.7. Для заказа музейных услуг: экскурсий, тематических занятий, образовательных программ Заявитель самостоятельно обращается по электронной почте КГ: fkgalerea@mail.ru с подписью «Заявка на оказание услуг» и отправляет заявку по указанному адресу.

2.17.8. Специалист КГ в срок, не превышающий одного рабочего дня с момента подачи заявки, оповещает Заявителя о принятии заявки по телефону или направляет Заявителю письменное уведомление по электронной почте.

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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) приём и регистрация заявителя муниципальной услуги;
- 2) проведение экскурсий, лекций;
- 3) предоставление информации из музейных фондов.

3.2. Приём и регистрация заявителя муниципальной услуги.

3.2.1. Основанием для начала приёма и регистрации заявителя является его устное обращение в КГ.

3.2.2. Работник КГ, ответственный за выполнение приёма и регистрации заявителя – организатор экскурсий.

3.2.3. Содержание административного действия:

- 1) ознакомление заявителя с тарифами на платные услуги;
- 2) предоставление документов, дающих право на предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги;

- 3) принятие заявки на предоставление муниципальной услуги от заявителя;
- 4) согласование сроков предоставления муниципальной услуги;
- 5) оплата муниципальной услуги: приобретение входного билета с указанием цены или заключение договора на экскурсионное (лекционное) обслуживание по безналичному расчету.

3.2.4. Максимальный срок выполнения действия составляет не более 10 минут.

3.2.5. При установлении фактов отсутствия необходимых документов организатор экскурсий или научный сотрудник уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги.

3.2.6. При несогласии предоставить все необходимые документы для предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги кассир отказывает заявителю в предоставлении услуги.

3.2.7. Заявитель имеет право оформить заявку на предоставление муниципальной услуги по телефону или в электронном виде.

3.2.8. Результатом административного действия является выдача заявителю документа (входной билет, договор, экскурсионная путевка), подтверждающего право на предоставление муниципальной услуги.

3.3. Основанием для начала проведения экскурсий, лекций является приобретение входного билета или заключение договора на проведение экскурсии, лекции.

3.3.1. Работник КГ, ответственный за проведение экскурсий, лекций - экскурсовод или научный сотрудник.

3.3.2. Содержание административного действия: экскурсовод проводит обзорные и тематические экскурсии (для групп численностью не более 20 человек), лекции (для групп численностью от 20 человек). Заявитель имеет возможность самостоятельного просмотра экспозиций и выставок, а также в сопровождении экскурсовода. Максимальный срок выполнения действия составляет академический час.

3.3.3. Время ожидания начала экскурсии Заявителем муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

3.3.4. При нарушении Правил пользования ГК во время экскурсии экскурсовод или научный сотрудник имеет право отказать получателю в получении услуги.

3.3.5. Результатом административного действия является проведение экскурсии, лекции, тематической экскурсии, образовательной программы, мастер-класса.

3.4. Предоставление информации из музейных фондов.

3.4.1. Основанием для начала предоставления информации из музейных фондов является обращение заявителя в галерею.

3.4.2. Работник КГ, ответственный за предоставление информации из музейных фондов – это научный сотрудник музея или хранитель музейных фондов. Информация визируется главным хранителем.

3.4.3. Содержание административного действия:

- 1) ознакомление заявителя с тарифами на платные услуги;
- 2) принятие заявки на получение информации из музейных фондов от заявителя;
- 3) подготовка специалистами требуемой информации согласно заявке.

3.4.4. Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 30 дней.

3.4.5. Заявитель имеет возможность исследовательской работы с музейным архивом.

3.4.6. Результатом административного действия является выдача заявителю запрошенной информации на бумажном и (или) электронном носителе.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте. Ответственность за сроки и порядок исполнения административной процедуры закрепляется в должностных инструкциях.

4.2. Руководитель КГ несёт ответственность за реализацию положений настоящего Административного регламента в возглавляемом учреждении.

4.3. КГ должна иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.4. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет Учредитель и муниципальное казённое учреждение «Отдел культуры администрации Фурмановского муниципального района» на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальной услуг стандартам качества.

4.5. Работа КГ в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

4.6. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

4.7. В ходе внеплановых проверок осуществляется проверка соблюдения срока и порядка исполнения административной процедуры по конкретному обращению заявителя.

4.8. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их

устранению. Акт подписывается должностным лицом, назначенным ответственным за проведение проверки. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав заявителя осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности.

5. Досудебное (несудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг или их работников.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме в КГ, жалоба может быть принята также на личном приеме.

Жалобы на решения, принятые руководителем КГ, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в муниципальное казённое учреждение «Отдел культуры администрации Фурмановского муниципального района» по адресу: 155520, Ивановская область, г. Фурманов, ул. Социалистическая, д.15, e-mail: furmanov_ksmp@mail.ru, тел 2-02-25, 2-03-53.

5.3. Жалоба должна содержать: - наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу

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

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее

регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим регламентом;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.5. настоящего регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

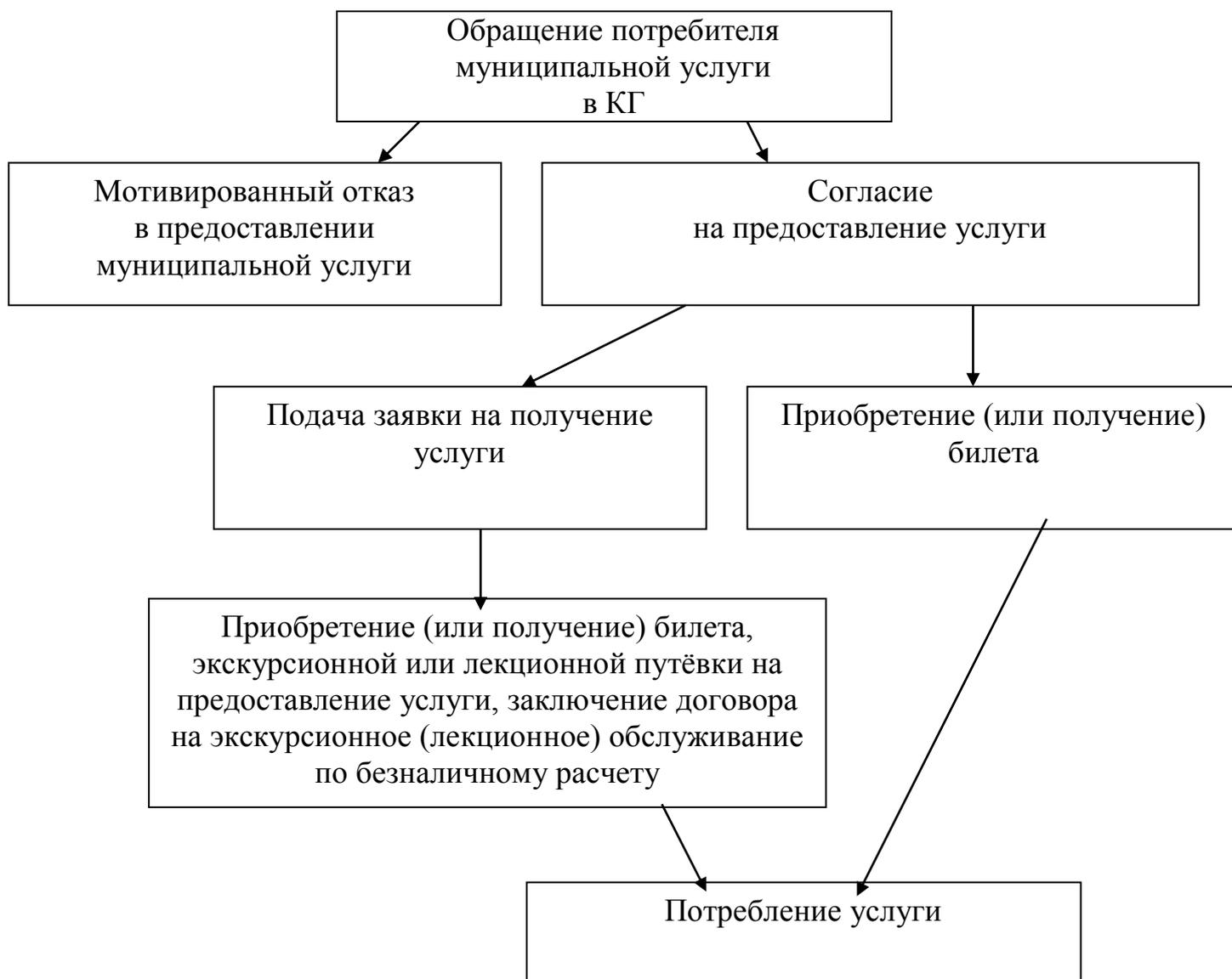
5.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

5.8. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение №1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций»

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
Муниципальным казенным учреждением культуры
«Городская централизованная библиотечная система»

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент (далее - регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Настоящий административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию населения города Фурманова и Фурмановского муниципального района.

1.2. Заявителями муниципальной услуги являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также юридические лица независимо от их формы собственности.

1.3. Место исполнения муниципальной услуги осуществляется по адресам:

- Центральная библиотека им.Д.А.Фурманова: 155520, Ивановская область, г. Фурманов, ул.Студнева, дом 3

тел.: 8 (49341) 2-22-10, 8 (49341) 2-27-93

режим работы с 10-00 до 18-00, выходной день - суббота;

- Филиал №1: 155520, Ивановская область, г. Фурманов, ул. Тимирязева, дом 23.

тел.: 8 (49341) 2-54-76

режим работы с 9-00 до 18-00, выходной день – понедельник.

Информация о предоставляемых муниципальных услугах находится непосредственно в помещении библиотеки на информационных стендах, а также доводится до получателей посредством электронного информирования в сети Интернет и средствами массовой информации, устно, с помощью информационных материалов (буклеты, листовки, памятки).

Вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается при входе в помещение библиотеки.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.2. Наименование уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу непосредственно предоставляет муниципальное казенное учреждение культуры «Городская централизованная библиотечная система» (далее - МКУК ГЦБС).

2.3. Результаты предоставления муниципальной услуги:

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек МКУК ГЦБС, выдача во временное пользование документа из фонда библиотек МКУК ГЦБС при непосредственном обращении заявителя в библиотеку, а также оказание консультативной помощи в поиске и выборе источников информации (Приложение №1).

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение всего календарного года.

2.4.2. При личном обращении и при обращении по телефонам библиотек МКУК ГЦБС, ответ заявителю дается в момент обращения.

2.4.3. Ответы на заявления, поступившие по почте, а также полученные по электронной почте, направляются заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации заявления на почтовый адрес, указанный в заявлении (или другим указанным в обращении способом).

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Бюджетным кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 г. №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Уставом муниципального казенного учреждения культуры «Городская централизованная библиотечная система»;

- Правилами пользования библиотеками МКУК ГЦБС.

2.6. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в библиотеку.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. При получении услуги в помещении:

- наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина РФ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации);

- аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет;

- наличие письменного поручительства законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) получателя услуги, в случае если получателями муниципальной услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет;

- оформление регистрационной карты с согласием на обработку персональных данных.

Предоставление каких-либо документов для получения муниципальной услуги через Интернет, по электронной почте библиотек, по телефону или по почте не требуется.

Сотрудники МКУК ГЦБС не вправе требовать от заявителя иные документы для предоставления муниципальной услуги.

2.7.2. Для повторного получения муниципальной услуги в библиотеке учреждения необходимы следующие документы:

- читательский билет, оформленный при первичном обращении пользователя в МКУК ГЦБС, на основании документов, указанных в п. 2.7.1.

2.7.3. Основания для отказа в приеме документов, необходимых в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют».

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;

- несоблюдение Правил пользования библиотекой;

- запрос заявителя противоречит нормам авторского права;

- причинение библиотеке материального ущерба;

- обращение за предоставлением услуги содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

- по техническим причинам;

- завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги.

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

Муниципальная услуга предоставляется заявителям бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса осуществляется в день приема запроса, а в случае поступления письменного обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.12. Наличие льгот и специальных программ для работы с особой категорией пользователей:

- при предъявлении документов, дающих право на пользование льготой при предоставлении соответствующей государственной услуги;

- проведение обучающих мастер-классов по заявкам. Предварительная заявка на посещение мастер-классов, массовых мероприятий направляется на имя директора МКУК ГЦБС.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.13.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, нормам охраны труда.

2.13.2. В помещениях для работы с заявителями размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы, телефоны и адреса библиотек МКУК ГЦБС и ряд дополнительной справочной информации.

2.13.3. Места для ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудованы столами, стульями для возможности оформления документов.

2.13.4. Рабочее место сотрудника, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, а также оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление муниципальной услуги. Места для работников оснащаются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.13.5. В зданиях и помещениях, в которых оказывается муниципальная услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть свободными.

2.13.6. При проведении мероприятий в учреждении, оказывающем услугу, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно закрывающиеся запоры.

2.13.7. Здание МКУК ГЦБС должно быть снабжено системой простых и понятных указателей, иметь специальные приспособления и устройства для доступа посетителей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, перила, держатели, ограждения, туалеты, таблички и пр.).

2.13.8. Центральный вход в здание МКУК ГЦБС оборудуется информационной табличкой (вывеской).

2.13.9. В зимнее время подходы к учреждению, оказывающего услугу, должны быть очищены от снега и льда.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.14.1. Доступность библиотек МКУК ГЦБС для всего населения обеспечивается удобным местоположением, обеспечен удобный и свободный подход для посетителей, обеспечивается освещение и уборка прилегающей территории, удобный график работы.

2.14.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется сотрудниками МКУК ГЦБС в следующих формах:

- в личной беседе с исполнителем муниципальной услуги – даются устные разъяснения;

- по письменному обращению (в том числе в виде электронного документа по электронной почте) – направляется письменный ответ;

- по телефону – информация дается устно по телефону;

- посредством размещения на информационных стендах;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, публикации в средствах массовой информации).

Электронный адрес: bibl_furmanova@mail.ru

2.14.3. Показателями доступности и качества является соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных регламентом, культура обслуживания (вежливость, эстетичность) заявителей, а также отсутствие (минимальное количество) поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на решения и действия (бездействия), принятые и осуществляемые сотрудниками при предоставлении муниципальной услуги.

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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) регистрация заявителя;

2) консультационная помощь сотрудника библиотеки, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

3) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде через поисковый терминал библиотеки при личном обращении в библиотеку;

4) предоставление информации о библиографических ресурсах библиотек при обращении по почте, телефону электронной почте;

5) выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросом пользователя.

3.2. Регистрация заявителя.

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в библиотеки МКУК ГЦБС. Регистрация заявителя в библиотеке осуществляется сотрудником библиотеки.

3.2.2. Заявитель регистрируется на основании документа, удостоверяющего личность, или, для лиц до 14 лет, на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей.

3.2.3. Сотрудник осуществляет ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой, после чего сотрудник оформляет читательский билет (формуляр). Читательский билет (формуляр) содержит сведения о пользователе библиотекой, порядковый номер пользователя, который сохраняется за пользователем до конца календарного года. Заявитель подтверждает свое согласие с правилами пользования библиотекой своей подписью на лицевой стороне читательского билета (формуляра).

3.2.4. Срок выполнения административной процедуры – не более 10 минут.

3.2.5. Результатом административной процедуры является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.3. Консультационная помощь сотрудника библиотеки, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя.

3.3.2. Сотрудник библиотеки, выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует заявителя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.3.3. Срок выполнения административной процедуры – 15 минут.

3.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, книжному фонду при личном обращении в библиотеку.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в библиотеку.

3.4.2. В случае если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник библиотеки сообщает заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги, с указанием причины отказа в соответствии с пунктом 2.8. настоящего регламента.

В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, заявителя информируют об этом, и предлагают уточнить и дополнить запрос.

3.4.3. Информация о библиографических ресурсах библиотек, предоставляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом документе:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа (в страницах);
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

3.4.4. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в МКУК ГЦБС, заявителю предоставляется информация о месте ее предоставления или даются рекомендации по ее поиску.

3.4.5. Сотрудник библиотеки предоставляет получателю услуги доступ к справочно-поисковому аппарату, книжному фонду, базам данных библиотеки в течение рабочего дня библиотеки.

3.4.6. Результатом административной процедуры является:

3.4.7. Выдача заявителю во временное пользование, с обязательной записью в формуляре читателя.

3.5. Выдача пользователю документа во временное пользование в соответствии с запросом заявителя.

3.5.1. Основанием для начала административного действия по обслуживанию заявителей в читальном зале и на абонементе является личное обращение заявителя.

3.5.2. Ответственным за предоставление услуги является непосредственно сотрудник библиотеки.

3.5.3 Порядок действий:

- оформление пользователем в письменной форме запроса на выдачу требуемого документа на бланке читательского требования или запрос в устной форме;

- оформление пользователем в письменной форме запроса, а также самостоятельный выбор документов, находящихся в открытом доступе – для пользователей библиотеки;

- выполнение специалистом библиотеки запроса пользователя (поиск документа в фондах библиотеки);

- осуществление выдачи документа в соответствии со спецификой требуемого документа;

- фиксация выдачи изданий в соответствии с ГОСТ;

- регистрация выполненных запросов.

3.5.4. При выдаче документа сотрудник проводит проверку наличия страниц, производит запись в читательском формуляре, на контрольном

листке (в читальном зале) либо книжном формуляре (на абонементе). Заявитель должен расписаться за каждый полученный документ. При возврате документов роспись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

На абонементе заявитель имеет право получить не более пяти документов на дом сроком на 15 дней за одно посещение. Заявитель может продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону не более двух раз подряд в случае отсутствия спроса со стороны других пользователей абонемента. В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено.

3.5.5. Срок выполнения административной процедуры – не более 15 минут.

3.5.6. Результатом административной процедуры является выдача пользователю документа во временное пользование в соответствии с запросом пользователя.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется директором МКУК ГЦБС.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором МКУК ГЦБС.

4.3. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет Учредитель и муниципальное казенное учреждение «Отдел культуры администрации Фурмановского муниципального района».

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления 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 (бездействия) сотрудников библиотеки, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

4.5. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Периодичность плановых проверок – 1 раз в год.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры. По результатам проверки составляется справка.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений на основании приказов директора МКУК ГЦБС может быть образована комиссия.

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

4.7. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

5. Досудебное (несудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг или их работников.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ органа либо должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме в директору МКУК ГЦБС по адресу: 155520 Ивановская область, г.Фурманов, ул.Студнева, д.3, контактный телефон 8 (49341) 2-22-10, адрес электронной почты: bibl_furmanova@mail.ru, жалоба может быть принята также на личном приеме.

Жалобы на решения, принятые руководителем МКУК ГЦБС, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в муниципальное казённое учреждение «Отдел культуры администрации Фурмановского муниципального района» по адресу: 155520, Ивановская область, г. Фурманов, ул. Социалистическая, д.15, e-mail: furmanov_ksmp@mail.ru, тел 2-02-25, 2-03-53.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу

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

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим регламентом;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.5. настоящего регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

5.8. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей библиотеки»

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»



Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей библиотеки»
Образец

Ж А Л О Б А

Кому _____
(наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица)

От _____
(фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ)

Краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласен с вынесенным решением, действием (бездействием) должностного лица.

Перечень прилагаемых документов.

Личная подпись _____

Дата _____

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация деятельности клубных формирований
и формирований самодеятельного творчества»
муниципальным бюджетным учреждением
«Центральный Дворец Культуры»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность предоставления муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного творчества».

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного творчества» (далее - Административный регламент) разработан в целях сохранения и развития местного традиционного художественного творчества, материальной и духовной культуры, самодеятельного художественного творчества, народных промыслов и ремесел, а также с целью повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги, определяет порядок, сроки, последовательность действий (административных процедур) и порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного творчества» (далее по тексту - муниципальная услуга) муниципальным бюджетным учреждением «Центральный Дворец Культуры».

1.2. Получателями муниципальной услуги являются жители Фурмановского муниципального района. Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.3. Место исполнения муниципальной услуги осуществляется по адресу:

155520, Ивановская обл., г. Фурманов, ул. Советская, д.7

График работы: с 8-00 до 22-00 ежедневно.

Телефон/факс: 8 (49341)2-19-57

Адрес электронной почты: Zdk.furm@yandex.ru

Адрес Интернет-сайта: <http://dk18.aiwoo.ru/>

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

- публикации информации на официальном сайте учреждения:
<http://dk18.aiwoo.ru/>

- телефонной связи, электронного информирования;

- публикации в средствах массовой информации.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного творчества».

2.2. Наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу: муниципальное бюджетное учреждение «Центральный Дворец Культуры» (далее - ЦДК).

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

Максимальный срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут.

2.4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

- Областной закон от 22.10.2004 № 177-ЗС «О культуре»;

- Решение коллегии Министерства культуры Российской Федерации от 29.05.2002 № 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры»;

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении Методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и Методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества» (Справочник руководителя учреждения культуры, № 8, 2006г.);

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, введенные в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» («Библиотека и закон», вып.21 (2, 2006);

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 №4 «О введении в действие СанПиН 2.1.2.1188-03» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», №16, 21.04.2003).

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

- «Основные направления государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и планом действий по их реализации» от 01.06.2006 г., № МФ-П44-2462;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

- Федеральным законом от 6 января 1999 года №7-ФЗ «О народных художественных промыслах» (в ред. от 23 июля 2008 года №160-ФЗ);

- «Методическими рекомендациями по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества» и «Методическими рекомендациями по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и городских округов» утверждены приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25 мая 2006 года №229;

- Устав муниципального бюджетного учреждения «Центральный Дворец Культуры».

2.5. Муниципальная услуга ЦДК предоставляется на бесплатной (за счёт бюджетного финансирования) и на платной основе (за счёт средств потребителей). Тарифы за оказание платных услуг устанавливаются Учредителем (Администрацией Фурмановского муниципального района) по представлению директора ЦДК.

2.5.1. На бесплатной основе могут осуществляться услуги, направленные на:

- проведение общественно и социально значимых культурно-массовых мероприятий (государственных, областных, районных);

- поддержку деятельности основных (концертных) составов любительских творческих коллективов;

- патриотическое воспитание детей и молодежи;

- развитие национальной культуры и традиций Фурмановского муниципального района, выявление, сохранение и популяризацию традиций материальной и нематериальной народной культуры (промыслов, праздников, обычаев, обрядов и пр.).

2.5.2. Предоставление муниципальной услуги на платной основе включает в себя:

- организацию платных кружков, студий, художественных мастерских;

- организацию платных концертов, спектаклей, представлений с участием творческих коллективов и т.д. в соответствии с Положением о платных услугах учреждения;

- иные услуги, перечень которых предусмотрен Уставом и локальными актами учреждения.

2.5.3. Освобождены от взимания входной платы приказом директора ЦДК (на основании регламентирующих документов: Федерального закона от 23.06.1999 № 115-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федерального закона от 13.07.2001 № 98 «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров ордена Славы») следующие категории посетителей:

- 1) участники и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- 3) дети дошкольного возраста;
- 4) инвалиды;
- 5) военнослужащие, призванные на военную службу по призыву.

2.5.4. Наличие льгот и специальных программ для работы с особой категорией пользователей:

- при предъявлении документов, дающих право на пользование льготой при предоставлении соответствующей государственной услуги;
- проведение обучающих мастер-классов по заявкам. Предварительная заявка на посещение мастер-классов направляется на имя директора ЦДК.

2.6. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Доступность услуги для населения обеспечивается следующими факторами:

- рациональным размещением учреждения;
- гибким и удобным для населения режимом работы учреждения;
- обнародование (опубликование) ЦДК информации о своей деятельности в средствах массовой информации;
- размещение ЦДК информации о своей деятельности в сети Интернет.

К показателям качества предоставления муниципальной услуги относятся:

- соблюдение требований нормативных правовых актов в области культуры и искусства,
- соблюдение сроков предоставления информации;
- соответствие профессионального образования руководителей клубных формирований ЦДК;
- наполняемость посетителями культурно-досуговых мероприятий;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных административным регламентом;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга.

Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам, правилам противопожарной безопасности, безопасности труда.

В целях создания условий беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями (инвалидов) вход в здание оборудуется специальными приспособлениями и устройствами (пандусами и поручнями).

В здании и помещениях проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

В коридорах, холлах помещений, в которых проводится массовое мероприятие, ковры, паласы, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.

Площадь, занимаемая ЦДК, должна обеспечивать размещение работников и получателей муниципальной услуги: в здании должны располагаться помещения для организации деятельности клубных формирований.

ЦДК укомплектован специальным оборудованием (звуковое, световое оборудование, приборы, мебель, инструменты и др.), отвечающим требованиям технических условий, нормативных документов, обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

В ЦДК должен осуществляться постоянный контроль за уровнем шума и звуко-музыкальным оформлением в зрительных и танцевальных залах.

Уровень звучания в зрительном зале:

- при звукоусилении не должен превышать 96дБ;
- при звукооформлении – 100 дБ.

Уровень шума и вибрации на рабочих местах должен соответствовать требованиям санитарных норм.

В помещениях объектов ЦДК соблюдается температурный режим не менее +18 градусов по Цельсию, относительная влажность воздуха – 55%.

Рабочие места в ЦДК оснащены и оборудованы в соответствии с нормами СанПиН.

Места для проведения личного приема оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Для ожидания получателю муниципальной услуги отводится специальное место, оборудованное стульями.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления получателя муниципальной услуги с информационными материалами, должны быть оборудованы:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;
- стульями и столами.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан. На информационных стендах, а также на

официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты;
- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- номерами кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- план работы на месяц;
- перечень клубных формирований и самодеятельных коллективов с указанием руководителя, кабинета, расписания занятий;
- настоящий Административный регламент.

На фасаде здания находится вывеска с указанием полного наименования учреждения и режим работы.

Муниципальное бюджетное учреждение «Центральный Дворец Культуры» имеет:

- зрительные залы;
- помещения для проведения мероприятий групповых и индивидуальных форм;
- помещения для работы клубных формирований и самодеятельных коллективов (не менее 1 помещения на 2 клубных формирования или самодеятельных коллектива);
- помещения для иных видов деятельности;
- административные кабинеты (кабинет директора и др.);
- подсобные, санитарно-бытовые и хозяйственные помещения.

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

Организация предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры ЦДК:

- прием пользователей услуги или регистрация обращения пользователя муниципальной услуги;
- исполнение обращения или отказ в исполнении обращения.

При информировании пользователей по вопросам предоставления муниципальной услуги в ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты ЦДК подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим пользователей.

При обращении по телефону специалист ЦДК:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю или обратившемуся потребителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Блок-схема последовательности действий в муниципальном бюджетном учреждении «Центральный Дворец Культуры» по предоставлению муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного творчества» приводится в Приложение № 1 к настоящему Административному регламенту.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение пользователя в ЦДК, заявка по телефону, электронному адресу, письменная заявка на предоставление муниципальной услуги.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является директор ЦДК, исполнителями – специалисты ЦДК.

Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо:

- ознакомиться с перечнем клубных формирований или самодеятельных коллективов ЦДК, информацией о расписании их работы;
- обратиться к руководителю ЦДК;
- лично обратиться к руководителю, выбранного клубного формирования или самодеятельного коллектива;
- пройти собеседование с руководителем клубного формирования или самодеятельного коллектива, которое заявитель желает посетить;
- в случае успешного прохождения собеседования заявитель должен предоставить сведения о себе для заполнения журнала учета работы клубного формирования или самодеятельного коллектива ЦДК;
- ознакомиться с режимом клубного формирования или самодеятельного коллектива ЦДК и в соответствии с расписанием занятий, регулярно их посещать, соблюдать правила поведения в учреждениях культуры.

Каждому потребителю муниципальной услуги предоставляется право оставить запись в книге отзывов, в книге обращений.

К показателям качества предоставления муниципальной услуги относятся: соблюдение требований нормативных правовых актов в области культуры и искусства, соблюдение сроков предоставления информации, а также наполняемость участниками клубных формирований или самодеятельных коллективов ЦДК.

Нормативы наполняемости ЦДК, финансируемых за счет бюджета администрации Фурмановского муниципального района.

Перечень видов клубных формирований и самодеятельных коллективов:

- хореографические коллективы;

- декоративно-прикладного искусства;
- хоровые коллективы (в.т.ч. вокальные ансамбли);
- ансамбли (в т.ч. вокально-инструментальные);
- театральные;
- эстрадного танца;
- прочие (кружки самодеятельного народного творчества);
- клубы по интересам.

Возраст участников клубных формирований и самодеятельных коллективов от 3 лет (возраст не ограничен).

Продолжительность занятий в клубных формированиях и самодеятельных коллективах ЦДК составляет:

- для дошкольного и младшего школьного возраста 30-45 минут с периодичностью 2 раза в неделю;
- для среднего и старшего возраста 1,5 академических часа с перерывом 10 минут, периодичность 2-3 раза в неделю;
- взрослые – 1,5 академических часа с перерывом 10 минут, периодичность 2-3 раза в неделю.

Клубные формирования и самодеятельные коллективы ЦДК должны участвовать в смотрах, конкурсах и фестивалях различных уровней, в сборных концертах, общественных акциях, выставках и.т.д.

Критериями достигнутых результатов занятий в клубных формированиях и самодеятельных коллективах является участие потребителя муниципальной услуги в районных, областных и международных конкурсах и фестивалях.

Способ фиксации результата административной процедуры - ведение журнала учета клубных формирований и самодеятельных коллективов ЦДК.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль над соблюдением и исполнением специалистами ЦДК положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором ЦДК.

4.2. Плановый контроль над исполнением ЦДК муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного творчества» осуществляется Учредителем и Муниципальным казенным учреждением «Отдел культуры администрации Фурмановского муниципального района».

4.3. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки) или отдельные аспекты (тематические проверки).

Проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

4.4. Директор ЦДК организует работу по предоставлению Услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов деятельности, обучению работников, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства.

4.5. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. Досудебное (несудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг или их работников.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ органа либо должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в

выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме в руководителю ЦДК, жалоба может быть принята также на личном приеме.

Жалобы на решения, принятые руководителем ЦДК, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в муниципальное казённое учреждение «Отдел культуры администрации Фурмановского муниципального района» по адресу: 155520, Ивановская область, г. Фурманов, ул. Социалистическая, д.15, e-mail: furmanov_ksmp@mail.ru, тел 2-02-25, 2-03-53.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу

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

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим регламентом;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.5. настоящего регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

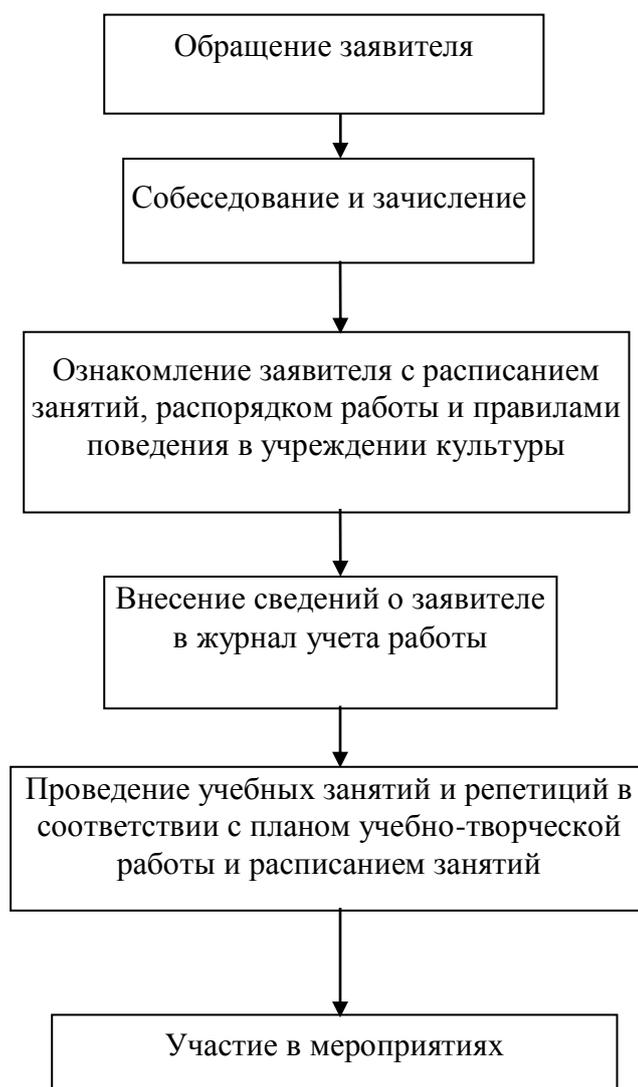
5.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

5.8. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры

Приложение №1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация деятельности клубных формирований
и формирований самодеятельного творчества»

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
«Организация деятельности клубных формирований и формирований
самодеятельного творчества»
муниципальным бюджетным учреждением «Центральный Дворец Культуры»



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Деятельность в области демонстрации кинофильмов»
муниципальным бюджетным учреждением
«Центральный Дворец Культуры»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Деятельность в области демонстрации кинофильмов» (далее - административный регламент) разработан в целях оптимизации, повышения качества предоставления и доступности получения муниципальной услуги и определяет сроки, последовательность административных процедур и административных действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются жители Фурмановского муниципального района. Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информация по вопросам предоставления, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, предоставляется непосредственно в здании Центрального Дворца Культуры специалистами муниципального бюджетного учреждения «Центральный Дворец Культуры» (далее – специалист, МБУ ЦДК), которая сообщается посредством:

- 1) телефонной связи;
- 2) почтовой связи;
- 3) электронной почты;
- 4) информационных стендов, размещаемых в здании МБУ ЦДК;
- 5) блок-схем и краткого содержания предоставляемых муниципальных услуг;
- 6) личного обращения.

1.3.2. Место исполнения муниципальной услуги осуществляется по адресу:

155520, Ивановская обл., г. Фурманов, ул. Советская, д.7

График работы: с 8-00 до 1-00 вторник – воскресенье, понедельник - выходной.

Телефон/факс: 8 (49341)2-19-57

Адрес электронной почты: Zdk.furm@yandex.ru

Адрес Интернет-сайта учреждения: <http://dk18.aiwoo.ru/>

1.3.3. Время ожидания в очереди для получения информации о порядке предоставления информации о порядке предоставления муниципальной услуги при личном обращении не должно превышать 15 минут.

1.3.4. Информация о месте нахождения и графике работы, номере телефона для справок, адресе электронной почты МБУ ЦДК, о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления (о ходе предоставления) муниципальной услуги размещается на стендах (вывесках) в помещении МБУ ЦДК, в сети Интернет на официальном сайте Администрации Фурмановского муниципального района.

1.3.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МБУ ЦДК подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся о правилах предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МБУ ЦДК, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста МБУ ЦДК, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста МБУ ЦДК, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту МБУ ЦДК или обратившемуся должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию

1.3.5. Специалисты МБУ ЦДК обеспечиваются личными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

1.3.6. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении и полнота информирования.

1.3.7. Информирование осуществляется по следующим вопросам:

1) о фильмах текущего и планируемого репертуара, с указанием года выпуска, исполнителей главных ролей, имеющих возрастных ограничениях допуска зрительской аудитории на просмотр киноvideофильма;

2) о расположении мест в зрительном зале (план);

3) о времени начала и продолжительности сеанса;

4) о специальных сеансах для детей;

5) о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представляемых документов;

6) о времени приема заявителей и выдачи документов в МБУ ЦДК;

7) о сроке предоставления муниципальной услуги;

8) об условиях предоставления муниципальной услуги, содержащихся в нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

9) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.8. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Деятельность в области демонстрации кинофильмов» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу: муниципальное бюджетное учреждение «Центральный Дворец Культуры» (далее - ЦДК).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

1) Организация и показ фильмов в соответствии с годовым планом работы МБУ ЦДК;

2) Организация и показ фильмов по заказу физических и (или) юридических лиц в соответствии с договором о безвозмездном предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Муниципальная услуга предоставляется:

1) по заявлению заинтересованных лиц (коллективные потребители) в заранее согласованное время в соответствии с договором о безвозмездном предоставлении муниципальной услуги;

2) в соответствии с планом-графиком, утвержденным приказом МБУ ЦДК на квартал текущего года.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 22.08.1996 №126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;

- Устав муниципального бюджетного учреждения «Центральный Дворец Культуры».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо оформить (приобрести) билет у специалиста МБУ ЦДК на киносеанс.

2.7. Заявителю в предоставлении муниципальной услуги отказывается в случаях:

1) обращения за предоставлением муниципальной услуги в МБУ ЦДК в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;

2) отсутствия у заявителя билета на киносеанс;

- 3) входа заявителя в МБУ ЦДК с животным;
- 4) недостижения заявителем возраста, установленного в возрастном ограничении на просмотр кинофильма;
- 5) нарушения заявителем общественного порядка и причинения вреда имуществу МБУ ЦДК.

2.8. Основания для отказа в приеме документов, необходимых в предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9. Срок ожидания в очереди.

2.9.1. Максимальное время ожидания в очереди при получении муниципальной услуги (оформления билета) составляет 15 минут.

2.10. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга.

2.10.1. Помещения МБУ ЦДК, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть оборудованы системами охранной и противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, средствами коммунально-бытового обслуживания и телефонной связью.

2.10.2. Помещения МБУ ЦДК должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

2.10.3. МБУ ЦДК должно быть оснащено специальной техникой, оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество оказания муниципальной услуги. В целях обеспечения качественного предоставления муниципальной услуги максимальный средний износ оборудования, исчисленный по максимальному сроку службы, не должен превышать 50%.

2.10.4 МБУ ЦДК должно располагать штатом специалистов в количестве, необходимом для выполнения всего объема работ.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, предоставляемой МБУ ЦДК.

2.11.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- 1) укомплектованность МБУ ЦДК кадрами в соответствии со штатным расписанием;
- 2) уровень информированности (наличие информации на сайте, на стендах, возможность получения информации при личном обращении и по телефону);
- 3) наличие и состояние документооборота по работе с заявителями;
- 4) результативность услуги (доля предоставленных услуг к общему количеству поступивших заявок);
- 5) отсутствие необоснованных отказов в предоставлении услуги;
- 6) удовлетворенность качеством предоставления услуги (отсутствие обоснованных жалоб).

2.11.2. Здание МБУ ЦДК, в котором расположено помещение для

кинопоказов, предназначенное для приема заявителей в целях предоставления муниципальной услуги, находится с учетом пешеходной доступности для заявителей (не более 10-20 минут пешком).

2.11.3. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, установленных настоящим административным регламентом;
- 2) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим административным регламентом о ее предоставлении;
- 3) отсутствие обоснованных жалоб потребителей муниципальной услуги;
- 4) социальная адресность, актуальность и безопасность муниципальной услуги;
- 5) точность и своевременность исполнения муниципальной услуги;
- 6) эстетичность, удобство и комфортность их предоставления получателям муниципальной услуги.

2.11.4. Требования социальной адресности должны предусматривать:

- 1) доступность и обеспеченность населения услугами, в соответствии с ожиданиями различных групп получателей муниципальной услуги;
- 2) создание условий для развития личности жителей Фурмановского муниципального района;
- 3) оптимальность использования ресурсов МБУ ЦДК;
- 4) удовлетворенность граждан Фурмановского муниципального района предоставлением муниципальной услуги.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур.

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

1) При организации и показе фильмов в кинозалах, на открытых площадках или в других местах предназначенных для просмотра фильмов, мультипликационных фильмов в соответствии с годовым планом работы МБУ ЦДК включает в себя следующие административные процедуры:

- оформление билета;
- демонстрация кинофильма.

2) При организации и показе фильмов в кинозалах по заказу физических и (или) юридических лиц включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения заявителя;
- проверка достоверности документов, предоставленных заявителем для получения муниципальной услуги;
- предоставление заявителю информации о времени и месте показа фильмов в кинозалах, на открытых площадках или в других местах предназначенных для просмотра фильмов, мультипликационных фильмов;

- направление устного или письменного уведомления заявителю;
- заключение договора о безвозмездном предоставлении муниципальной услуги или обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.2. Блок – схема административных процедур приведена в приложении к настоящему административному регламенту.

3.2. Оформление билета. Демонстрация кинофильма.

3.2.1. Перед непосредственным получением муниципальной услуги «Деятельность в области демонстрации кинофильмов» заявитель для посещения киносеанса должен купить билет.

3.2.2. Билет на посещение киносеанса оформляется в кассе МБУ ЦДК специалистом МБУ ЦДК, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

3.2.3. При входе в кинозал заявитель предъявляет специалисту МБУ ЦДК билет.

Вход в МБУ ЦДК на очередной сеанс начинается за 10 минут до начала сеанса.

3.2.4. Заявитель занимает место в кинозале согласно номерам ряда и места, указанным в билете. Сохраняет билет до окончания киносеанса.

3.2.5. МБУ ЦДК вправе организовывать предсеансовое обслуживание зрителей (в том числе выступление музыкальных ансамблей, артистов-исполнителей, демонстрация киножурнала).

3.2.6. МБУ ЦДК формирует репертуар кинопоказа на основе выпуска новых кинофильмов, с учетом знаменательных дат и проведения социально значимых мероприятий.

3.2.7. Замена кинофильма в программе планируемого репертуара кинопоказа допускается в случае порчи или утери кинофильма, задержки поставки прокатного диска с фильмом или отсутствия наличия ключей для активации прокатного диска.

3.2.8. Объявленный в программе кинофильм должен быть показан независимо от количества присутствующих на киносеансе зрителей.

3.2.9. МБУ ЦДК согласно прокатному удостоверению вводится следующая возрастная классификация кинофильмов, соответствующая психовозрастным особенностям восприятия потребительской аудиторией:

- кинофильм разрешен для показа в любой зрительской аудитории;
- кинофильм разрешен для показа детям, не достигших возраста шести лет;
- кинофильм разрешен для показа детям, достигшим 6 лет;
- кинофильм разрешен для показа детям, достигшим 12 лет;
- кинофильм разрешен для показа зрителям, достигшим 16 лет;
- кинофильм разрешен для показа зрителям, достигшим 18 лет.

3.2.8. Потребители обязаны при посещении МБУ ЦДК соблюдать общественный порядок.

3.2.9. МБУ ЦДК проводит тематические кинофестивали, кинолектории, приуроченные к государственным, муниципальным и иным праздникам.

3.2.10. В случае предоставления муниципальной услуги коллективным потребителям основанием для предоставления муниципальной услуги

является заключенный МБУ ЦДК с договор о безвозмездном предоставлении муниципальной услуги. Предоставление муниципальной услуги производится при наличии у потребителя заключенного договора.

3.2.11. МБУ ЦДК организует и проводит киноvideoproграммы для социально незащищенных категорий населения в рамках муниципальных целевых программ.

3.2.12. Результатом административной процедуры является демонстрация заявителю кинофильма.

3.2.13. Максимальное время, необходимое для предоставления административной процедуры, зависит от продолжительности кинофильма.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления муниципальной услуги достигается посредством контроля.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляет директор МБУ ЦДК или иное лицо, ответственное за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Специалист МБУ ЦДК, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за полноту и качество, а также сроки предоставляемой муниципальной услуги.

4.4. Текущий контроль осуществляется путем проведения внутренних проверок соблюдения и исполнения специалистами МБУ ЦДК положений настоящего административного регламента.

4.5. Проведение проверок осуществляется на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы. Внеплановые проверки проводятся в связи с жалобой заявителя по поручению директора МБУ ЦДК.

4.6. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется Администрацией Фурмановского муниципального района и муниципальным казенным учреждением «Отдел культуры администрации Фурмановского муниципального района».

5. Досудебное (несудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг или их работников.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме в руководителю ЦДК, жалоба может быть принята также на личном приеме.

Жалобы на решения, принятые руководителем ЦДК, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в муниципальное казённое учреждение «Отдел культуры администрации Фурмановского муниципального района» по

адресу: 155520, Ивановская область, г. Фурманов, ул. Социалистическая, д.15,
e-mail: furmanov_ksmp@mail.ru, тел 2-02-25, 2-03-53.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим регламентом;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.5. настоящего регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

5.8. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.