**Приложение к Постановлению**

**администрация города Шарыпово**

**16.03.2011 г. № 63**

**( в ред. от 14.07.2011 г. № 149,**

**от 04.10.2018 г. № 232)**

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ

ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСУГА НАСЕЛЕНИЯ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КЛУБНОГО ТИПА.

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово» (далее – Учреждение) по предоставлению услуги «Организация досуга населения в учреждениях клубного типа» (далее – регламент), разработан в целях определения последовательности и сроков административных процедур и административных действий Учреждения, порядок взаимодействия с физическими или юридическими лицами, уполномоченными государственными и муниципальными органами, осуществляющими управление в сфере организации досуга населения, муниципальными учреждениями, иными организациями при предоставлении услуги.

1.2. Наименование услуги: Организация досуга населения в учреждениях клубного типа.

1.3. Услугу предоставляет: муниципальное автономное учреждение «Центр культурного развития г. Шарыпово», подведомственное Отделу культуры администрации города Шарыпово (Приложение № 1 к Регламенту).

1.4. Получателем услуги являются любые юридические и физические лица.

1.5. Организация досуга населения в учреждениях клубного типа осуществляется по двум группам услуг:

1.5.1. Первая группа: Услуги по организации деятельности клубных формирований (занятия в хорах по хоровому пению, в кружках по эстрадному пению, в ансамбле по эстрадному танцу, в группах здоровья, в ансамблях по фольклору, в театральных кружках, в музыкально-инструментальных клубах, в кружках по изобразительному и декоративно-прикладному искусству, в клубах по интересам);

1.5.2. Вторая группа: Услуги по организации и проведению различных по форме и тематике культурно-массовых мероприятий:

Организация и проведение праздников;

Организация и проведение смотров, фестивалей, конкурсов самодеятельного художественного творчества;

Проведение музыкально-развлекательной, игровой программы, организация и проведение праздника для детей;

Проведение театрализованных представлений и праздников;

Проведение концерта художественной самодеятельности.

1.6. Информация о правилах предоставления услуги, предоставляемой Заинтересованным лицам, является открытой и общедоступной, к ней относятся:

Сведения о месте нахождения, режиме работы, контактных телефонах, руководителе муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово» (размещается на информационных стендах в помещениях учреждений).

Адрес: ГДК 662314 Красноярский край, г. Шарыпово, пл. Революции, 13

Режим работы: 8-00 – 23-00 без перерыва и выходных.

Телефон: 8(39153) 34-0-14 – директор, 2-19-54 – методический кабинет, вахта

Адрес: ЦКиК 662314 Красноярский край, г. Шарыпово, ул. Кирова, 9

Режим работы: 8-00 – 23-00 без перерыва и выходных.

Телефон: 8(39153) 2-18-66-вахта

Адрес: Филиал «Дом культуры п. Горячегорск»,

662324 Красноярский край, г. Шарыпово, п. Горячегорск, ул.Центральная,7

Режим работы: 8-00 – 23-00 без перерыва и выходных.

Телефон: 34-0-14

Электронная почта: [mayckik@ya.ru](mailto:mayckik@ya.ru)

Адрес: Филиал «Дом культуры п. Дубинино»,

662306 Красноярский край, г.Шарыпово, п. Дубинино, пер. Школьный, 4

Режим работы: 8-00 – 23-00 без перерыва и выходных.

Телефон: 8(39153) 202-55

Электронная почта: dkdubinino@mail.ru

Руководитель: Директор муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово» - Саитова Галина Семеновна.

**II. Стандарт предоставления услуги**

2.1. Наименование услуги: Организация досуга населения в учреждениях клубного типа.

2.2. Услугу предоставляют: муниципальное автономное учреждение «Центр культурного развития г. Шарыпово», подведомственные Отделу культуры администрации города Шарыпово (Приложение № 1к Регламенту).

2.3. Результатом предоставления услуги является: занятия в хорах по хоровому пению, в кружках по эстрадному пению, в ансамбле по эстрадному танцу, в группах здоровья, в ансамблях по фольклору, в театральных кружках, в музыкально-инструментальных клубах, в кружках по изобразительному и декоративно-прикладному искусству, в клубах по интересам, а также услуги по организации и проведению различных по форме и тематике культурно-массовых мероприятий: организация и проведение праздников, организация и проведение смотров, фестивалей, конкурсов самодеятельного художественного творчества, проведение музыкально-развлекательной, игровой программы, организация и проведение праздника для детей, проведение театрализованных представлений и праздников, проведение концерта художественной самодеятельности.

2.4. Срок предоставления услуги.

2.4.1. Заявление и документы, указанные в п. 2.8.1. Регламента (далее – заявление), предоставляются получателем услуги в Учреждение в рабочее время преимущественно до начала творческого сезона (август-сентябрь) или в течение календарного года.

Сроки предоставления услуги устанавливаются Учреждением в соответствии с утвержденными положениями о клубных формированиях.

Творческий сезон начинается 1 сентября и заканчивается согласно положению о клубном формировании.

Занятия начинаются в соответствии с планом-графиком, и проводятся не менее трех академических часов в неделю.

Приостановление предоставления услуги осуществляется на основании заявления законных представителей получателей услуги.

Для всех видов творческих занятий академический час устанавливается продолжительностью 40 минут.

План-график занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха получателей услуги администрацией Учреждения по представлению творческих работников с учетом пожеланий родителей (законных представителей), возрастных особенностей получателей услуги.

При изменении плана-графика работы клубных формирований получатель услуги должен быть поставлен в известность в течение 3 суток.

2.4.2. Приобретение платного билета на получение услуги осуществляется в кассе Учреждения или у сотрудников Учреждения на которых возложена обязанность распространения билетов на получение данной услуги;

получение пригласительного билета на получение услуги осуществляется через сотрудников Учреждения, ответственных за организацию данной услуги;

о свободном входе получатели услуги извещаются заранее в размещенных афишах об организации данной услуги.

2.5. Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги:

Конституция Российской Федерации (п. 2 ст. 44);

"Основы законодательства Российской Федерации о культуре" утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Распоряжение Министерства культуры РФ «Об утверждении номенклатуры государственных и услуг\работ, выполняемых организациями культурно - досугового типа

Российской Федерации» от 18.09.2009 № Р-6

Закон Красноярского края от 28.06.2007 N 2-190 (ред. от 24.12.2009) "О культуре"

Устав города Шарыпово;

Постановление администрации города Шарыпово от 16.09.2008 № 1300 «Об утверждении стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры;

Устав муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово»;

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

2.6. . Перечень необходимых для получения услуги документов

2.6.1.Основанием для предоставления услуги первой группы является заявление получателя услуги или уполномоченного представителя юридического лица (далее – Получатели), поданное в Учреждение.

Заявление о предоставлении услуги составляется в произвольной форме и должно соответствовать требованиям, предъявляемым к обращениям граждан федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Получатель услуги представляет заявление лично либо направляет по почте. Заявление может быть заполнено от руки или машинописным способом.

В заявлении указываются следующие обязательные характеристики:

наименование учреждения в полной или краткой форме

получатель услуги (фамилия, имя, отчество, возраст, место жительства);

законный представитель получателя услуги (фамилия, имя, отчество, возраст, место жительства);

подгруппа услуги (занятия в хорах по хоровому пению, в кружках по эстрадному пению, в ансамбле по эстрадному танцу, в группах здоровья, в ансамблях по фольклору, в театральных кружках, в музыкально-инструментальных клубах, в кружках по изобразительному и декоративно-прикладному искусству, в клубах по интересам );

занятия в хорах по хоровому пению, в ансамбле по народному пению, в кружках по эстрадному пению, в кружках по классическому, современному, народному танцу, в студии оперного пения, в группах здоровья, в ансамблях по фольклору, в театральных кружках, в музыкально-инструментальных клубах, в кружках по изобразительному и декоративно-прикладному искусству, в клубах по интересам, занятия в студии бального танца);

дата, подпись получателя услуги (его законного представителя);

контактный телефон получателя услуги.

К заявлению прилагаются:

копия документа, удостоверяющего личность, для ее заверения предъявляется подлинник (для детей, достигших возраста 14 лет);

медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка (при приеме в спортивные, спортивно-технические, туристские, хореографические объединения).

2.6.2. Основанием для предоставления услуги второй группы является платный билет на получение услуги, пригласительный билет на получение услуги или свободный вход, если иное прямо не предусмотрено.

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

2.8. Основания для отказа в предоставлении услуги, отсутствуют.

2.8.1. Основанием для приостановления предоставления услуги является несоответствие обращения содержанию услуги.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги в пределах муниципального задания, утверждается Решением Шарыповского городского Совета депутатов. Размер платы, сверх муниципального задания устанавливается Учреждением самостоятельно.

2.10. Время ожидания в очереди для получения информации не должно превышать 30 минут, при информировании получателей услуги и их законных представителей, осуществляется должностными лицами Учрежденияпри личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо, осуществляющее прием граждан и информирование, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование подразделения Учреждения. Во время разговора должностное лицо обязано произносить слова четко, избегать посторонних разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования должностное лицо, осуществляющее прием и информирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять получателю услуги.

При устном обращении получателя услуги (по телефону или лично) должностные лица, осуществляющие прием граждан и информирование, дают ответ самостоятельно. Если должностное лицо не может ответить на вопрос самостоятельно, то оно предлагает обратиться письменно либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для получения информации, либо переадресовать его к другим должностным лицам.

Индивидуальное устное информирование каждого заинтересованного лица должностное лицо осуществляет не более 10 минут.

Время ожидания личного приема получателями услуги не должно превышать 1 часа.

Продолжительность приема у должностного лица, осуществляющего прием граждан, не должна превышать 10 минут.

Должностные лица, осуществляющие прием и информирование, должны корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, не унижая их чести и достоинства, соблюдать этику делового общения.

Все обращения рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменные обращения получателей услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются должностными лицами с учетом времени подготовки и направления ответа заявителю, в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления обращения. Регистрация обращения осуществляется в день его поступления должностному лицу, ответственному за документооборот.

Письменный ответ на обращение предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Письменный ответ направляется почтой, электронной почтой либо через интернет-сайт в зависимости от способа обращения заинтересованного лица за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заинтересованного лица.

Учреждение осуществляет информирование о предоставлении услуги посредством публикации информационных материалов сети Интернет, путем оформления информационных стендов, расположенных в здании или прилегающей к нему территории, где непосредственно осуществляется предоставление услуги.

На стендах размещается организационно-распорядительная и тематическая информация.

К организационно-распорядительной информации, размещаемой на стенде, относится следующая обязательная информация:

режим работы Учреждения;

номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заинтересованных лиц, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование заинтересованных лиц;

номера телефонов Учреждения.

К тематической информации, размещаемой на стенде, относится следующая обязательная информация:

порядок предоставления услуги;

образец заполнения заявления для услуг первой группы;

рекомендации по заполнению заявления;

план работы;

выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления услуги;

перечень типовых, наиболее часто задаваемых заинтересованными лицами вопросов и ответы на них.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14), без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом.

На Интернет-сайте размещается общезначимая информация о процедуре предоставления услуги.

Размещаемая на Интернет-сайте информация должна содержать дату публикации и изменения информации.

Размещение и обновление информации на интернет-сайте осуществляется должностным лицом Учреждения после утверждения начальником отдела, ответственным за предоставление услуги.

2.11. Срок регистрации запроса Заявителя в журнале регистрации (форма установлена Приложением № 1, таблица 2 к Регламенту) составляет 5 минут.

2.12. Здание, в котором располагается Учреждение и предоставляется услуга, оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об учреждении, в том числе его место нахождения, режиме работы.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей услуги и оптимальным условиям работы должностных лиц.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями. Места для заполнения документов оборудованы стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями, необходимыми информационными материалами.

Учреждение обеспечивает соответствие помещений, в которых осуществляется прием граждан и предоставление услуги, нормам и правилам пожарной безопасности, наличие системы пожарной сигнализации, первичного оборудования для пожаротушения, системы кондиционирования воздуха либо вентилятора, а также гардероба или специально-отведенного под гардероб помещения в осенне-зимний период, возможность доступа инвалидов.

Здание должно быть оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками. Основные помещения должны иметь естественное освещение.

2.13. Показателями доступности и качества услуги является:

- соблюдений требований графика (режима) работы Учреждения;

- соблюдение требований к объему предоставления услуги;

- соблюдение требований к срокам предоставления услуги;

- соблюдение требований к информационному обеспечению предоставления услуги при обращении за ее предоставлением и ходе ее предоставления.

2.14. Многофункциональные центры по исполнению услуг отсутствуют. Особенности исполнения услуги и услуги в электронной форме указаны в разделе 3 настоящего Административного Регламента.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

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

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

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

- содействие со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски, и при необходимости, с помощью персонала Учреждения;

- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме информации о порядке предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для получения услуги документов, ознакомлением инвалидов с последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

- допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

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

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

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

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

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур:

3.1.1. Для первой группы услуги:

прием граждан на занятие в клубное формирование;

занятие в течение срока, установленного в положении о клубном формировании или досрочное прекращение занятий на основании заявления получателя услуги, родителей или их законных представителей;

3.1.2. Для второй группы услуги:

приобретение платного билета или получение приглашения на получение услуги, а также получение известия из любых информационных источников о предоставлении услуги;

приход в место предоставление услуги в указанную дату не менее чем за 5 минут до начала предоставления услуги;

размещение сотрудниками Учреждения на место предоставления услуги;

окончание предоставления услуги в соответствии программой мероприятия (праздника, смотра, фестиваля, конкурса самодеятельного художественного творчества музыкально-развлекательной, игровой программы, праздника для детей спектакля, театрализованного представления, концерта художественной самодеятельности).

3.2. Прием граждан в клубное формирование Учреждения

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Учреждение заявления получателя услуги, поданное с соблюдением требований, установленных настоящим Регламентом.

Прием заявлений на предоставление услуги осуществляется должностным лицом Учреждения, ответственным за предоставление услуги в соответствии с его должностной инструкцией (далее – должностное лицо, ответственное за предоставление услуги).

3.2.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, устанавливает соответствие поданного заявления требованиям, установленным настоящим Регламентом, разборчивое написание текста заявления, отсутствие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений, повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать его содержание.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

3.2.3. При установлении фактов неполного, неточного, неправильного заполнения заявления, не соответствия заявления требованиям, установленным настоящим Регламентом, наличия недостатков*,* не позволяющих однозначно истолковать его содержание,должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, уведомляет получателя услуги о наличии оснований для приостановления предоставления услуги, объясняет получателю услуги содержание выявленных недостатков и предлагает принять меры по их устранению.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

3.2.4. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, регистрирует заявление в журнале регистрации (форма установлена приложением 1, таблица 2 к Регламенту).

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

Журналы регистрации предназначены для учета получателей услуги, улучшения внутренней организации работы. Журналы регистрации должны быть прошнурованы, пронумерованы и скреплены печатью. Заявление на получение услуги считаются зарегистрированным, когда запись о нем внесена в журнал регистрации.

3.2.5. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, непосредственно после регистрации заявления получателя услуги сообщает ему всю необходимую информацию о занятиях, знакомит его с планом-графиком занятий, положением клубного формирования, уставом Учреждения, выдает план-график занятий, и отвечает на иные вопросы получателя услуги.

3.2.6. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, непосредственно после регистрации заявления получателя услуги вносит сведения о получателе услуги в журнал учета участников клубных формирований.

3.3. Занятие в клубном формировании

Началом административной процедуры является наступление срока начала занятий в соответствии с планом-графиком занятий.

Формы предоставления услуги устанавливаются Учреждением в зависимости от категории (возрастной, социальной и т.д.) получателей услуги с учетом их пожеланий.

Занятия в клубных формированиях осуществляются в следующих формах: лекции, дискуссии, мастер-классы, творческие лаборатории, семинарские занятия, семинары-тренинги, деловые игры, выездные занятия, практикумы, консультации, учебные экскурсии, творческие отчеты, выставки, концерты.

Учреждение организует и проводит культурно-массовые мероприятия, создает необходимые условия для совершенствования творческого мастерства получателей услуги.

Численный состав клубного формирования, устанавливаются положением о нем.

Занятия проводятся по группам, индивидуально или всем составом клубного формирования.

Каждый получатель услуги имеет право заниматься в нескольких клубных формированиях, менять их.

В работе клубного формирования для детей до 14 лет могут участвовать совместно с детьми их родители (законные представители) без включения в основной состав при наличии условий и согласия руководителя объединения.

**IV. Порядок   и   формы   контроля за  предоставлением услуги**

4.1. Общий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляет руководитель Учреждения в соответствии с должностной инструкцией.

По требованию руководителя Учреждения должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, обязано предоставить отчеты и справки о предоставлении услуги.

4.2. Текущий  контроль за соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных Регламентом, осуществляет должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, в соответствии со своей должностной инструкцией.

Полномочия должностных лиц на осуществление текущего контроля определяются в положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях специалистов Учреждения.

4.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема, регистрации и отправки документов, правильность и своевременность внесения записей в журнал учета заявлений, составление списка обучающихся, своевременность передачи документов, директору Учреждения, за нарушение сроков рассмотрения и  подготовки проектов приказа о зачислении.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

4.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения  проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения положений действующего законодательства по предоставлению услуги и Регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет 1 раз в квартал.

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

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

4.7. Проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) директора Учреждения.

**V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги**

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц по предоставлению услуги могут быть обжалованы Заинтересованными лицами в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в устной или письменной форме в органы местного самоуправления и на имя руководителя Учреждения, предоставляющего услугу (согласно приложения 1 к настоящему Регламенту), или на имя начальника Отдела культуры Администрации города Шарыпово Красноярского края по адресу: 662315, Красноярский край, г.Шарыпово, 2 м-он, д.10, тел. (39153) 24-555, факс (39153) 28-434, Е-mail:  555777111@list.ru

С устной жалобой вправе обратиться в часы работы учреждения (согласно приложения № 1). Жалобы поступают в электронном виде, по факсу, рассматриваются в порядке разрешения жалоб в письменной форме.

Личный прием граждан осуществляется в часы работы Учреждения (согласно Приложения № 1)

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

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

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

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

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

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

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом;

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

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

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

9) приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом.

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

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

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

5.5. Должностное лицо органа местного самоуправления или руководитель Учреждения, предоставляющего услугу или начальник Отдела культуры администрации города Шарыпово при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

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

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

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

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

5.11. Рассмотрение и направление обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.12. Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обращаться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение № 1

к Административному регламенту по предоставлению услуги

«Организация досуга населения в учреждениях клубного типа»

Таблица 1

**Услуги** **с частичной оплатой потребителей услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование услуг | % оплаты стоимости |
| Проведение музыкально-развлекательной, игровой программы, организация и проведение праздника для детей;  Проведение театрализованного представления;  Проведение концерта художественной самодеятельности; | 50% |

Таблица 2

**Форма**

**журнала регистрации заявлений**

**на предоставление услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Ф.И.О. получателя услуги | Дата регистрации заявления | Результат предоставления услуги (дата записи в журнал учета участников клубных формирований) |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |

Приложение № 2

к Административному регламенту по предоставлению услуги

«Организация досуга населения в учреждениях клубного типа»

**Блок-схема предоставления услуги**

**для I группы населения**

Личное обращение получателя услуги

Предоставление услуги

Регистрация заявления в журнале регистраций

Предоставление информации об услуге

Экскурсионное посещение

Получение консультации специалиста

Лекция

Регистрация запроса

Экскурсия по выставочным залам

Приложение № 3

к Административному регламенту по предоставлению услуги

«Организация досуга населения в учреждениях клубного типа»

**Блок-схема предоставления услуги**

**для II группы населения**

Личное обращение получателя услуги

Получение услуги

Предоставление информации об услуге

Приобретение платного билета или приглашения на получение услуги