

АСТРАХАНСКАЯ ОБЛАСТЬ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАРИМАНОВСКИЙ РАЙОН»

№ _____

г.Нариманов

Об утверждении административного регламента администрации муниципального образования «Наримановский район» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Наримановского района»

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением администрации муниципального образования «Наримановский район» от 10.10.2012 № 967 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации муниципального образования «Наримановский район» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Наримановского района» (далее - административный регламент).

2. Муниципальному казенному учреждению «Центр социально-культурного развития Наримановского района» (Бармина М.В.) разместить настоящий административный регламент на официальном сайте администрации муниципального образования «Наримановский район», в региональной информационной системе «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области», в региональной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области» и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3. Опубликовать (обнародовать) настоящее постановление путем размещения на официальном сайте муниципального образования «Наримановский район» в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», электронном информационном стенде, расположенном в здании администрации района.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования.

Глава района

В.И. Альджанов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
муниципального образования
«Наримановский район»
от _____ № _____

Административный регламент

Администрации муниципального образования «Наримановский район» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Наримановского района»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

Административный регламент МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района» предоставления муниципальной услуги услуги "Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Наримановского района" (далее - услуга) устанавливает порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги, в том числе сроки и последовательность административных процедур и административных действий предоставления услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Описание заявителей

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с настоящим регламентом физическим и юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченным представителям, обратившимся в МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района» (далее - учреждение) с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - заявители).

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги:

"Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Наримановского района".

2.2. Наименование учреждения культуры Наримановского района, непосредственно предоставляющего услугу.

2.2.1. Предоставление услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением «Центр социально-культурного развития Наримановского района» (далее - учреждение).

Ответственными исполнителями по предоставлению услуги являются уполномоченные сотрудники учреждения, ответственные за выполнение конкретной административной процедуры, согласно административному регламенту (далее - сотрудник учреждения).

2.2.2. В соответствии с [пунктом 3 части 1 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" при предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации.

2.3. Описание результата предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является получение заявителем информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Наримановского района.

При письменном обращении результатом предоставления услуги является ответ на письменное обращение.

При личном обращении результатом предоставления услуги является получение информационных материалов, оформленных в виде информационных листов, брошюр, буклетов, справочников, распечатки с официального сайта муниципального образования «Наримановский район» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") по адресу <http://narimanov.astrobl.ru> или иных информационных материалов на бумажном носителе либо в электронной форме по выбору заявителя.

Предоставление услуги при публичном информировании осуществляется путем издания и размещения в средствах массовой информации, на официальном сайте министерства и официальном сайте учреждения в сети "Интернет", информационных материалов (брошюры, афиши, буклеты и др.), в электронных средствах массовой информации, а также путем размещения внешней рекламы на территории Наримановского района (плакаты, афиши, баннеры, щиты, электронные плазменные панели), рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, буклеты и т.д.).

2.4. Сроки предоставления услуги.

2.4.1. Общий срок предоставления информации заявителю при личном обращении - не более 20 минут;

Общий срок предоставления информации заявителю при письменном обращении - не более 5 рабочих дней, в том числе срок приема и регистрации заявления - 1 рабочий день;

Предоставление информации при публичном информировании путем издания и размещения в средствах массовой информации, на официальном сайте министерства и официальном сайте учреждения в сети "Интернет", информационных материалов (брошюры, афиши, буклеты и др.), в электронных средствах массовой информации, а также путем размещения внешней рекламы на территории Наримановского района (плакаты, афиши, баннеры, щиты, электронные плазменные панели), рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, буклеты и т.д.).

2.4.2. Максимальное время ожидания в очереди:

- при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 минут;

- при подаче заявления, получении результата услуги не должно превышать 15 минут.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги.

2.5.1. Для предоставления услуги заявитель обращается в учреждение с заявлением о предоставлении информации (далее - заявление).

2.5.2. При предоставлении услуги учреждение не вправе требовать:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов.

2.5.3. Порядок предоставления заявления.

Заявление представляется в учреждение посредством личного обращения заявителя, либо направления по почте, либо с использованием электронных но-

сителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет" (далее - в электронной форме):

- лично при посещении учреждения;

- посредством государственных информационных систем "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" <http://www.gosuslugi.ru> (далее - единый портал) и "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области" <http://www.gosuslugi.astrobl.ru> (далее - региональный портал) в сети "Интернет";

- иным способом, позволяющим передать заявление в электронной форме.

Днем обращения за предоставлением услуги считается дата получения и регистрации заявления и документов сотрудником учреждения, ответственным за прием и регистрацию документов

Факт подтверждения направления заявления по почте лежит на заявителе.

В случае направления заявления в электронной форме, в том числе через региональный портал либо единый портал заявление должно быть заполнено согласно форме, представленной на региональном портале либо едином портале, и подписано простой электронной подписью. Допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, в предоставлении услуги.

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

2.6.2. Основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

2.7. Размер платы, взимаемой с заявителя за предоставление услуги.

Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.8. Правовые основания для предоставления услуги.

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](#) Российской Федерации ("Российская газета", 93, N 237);

- [Основами](#) законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.92 N 3612-1 ("Российская газета", 92, N 248);

- Федеральным [законом](#) от 24.11.95 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563);

- Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179);

- Федеральным [законом](#) от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 15, ст. 2036);

- [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 27, ст. 3744);

- [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829);

- [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 N 852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 36, ст. 4903);

- [Приказом](#) Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ" (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 15.12.2015);

- Уставом муниципального образования «Наримановский район» от 09.12.2011 № 42 («Степная новь» № 3 от 25.01.2012);

- постановлением администрации муниципального образования «Наримановский район» от 10.10.2012 № 967 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» («Степная новь» № 42 от 24.10.2012);

- Решением Совета муниципального образования «Наримановский район» № 56 от 30.08.2013 об утверждении Положения о порядке организации и проведения публичных слушаний в муниципальном образовании «Наримановский район» («Степная новь» № 39 от 04.09.2013);

- настоящим регламентом.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

В помещении учреждения отводятся места для ожидания приема, ожидания в очереди при подаче заявления, получения информации и заполнения документов.

Помещения для непосредственного взаимодействия сотрудников учреждения с заявителями соответствуют комфортным условиям для заявителей и оборудуются информационными табличками.

Места для ожидания приема, ожидания в очереди для подачи и получения документов, получения информации и заполнения необходимых документов (далее - места для ожидания) оснащаются стульями (кресельными секциями, скамьями, банкетами), столами (стойками), бумагой и канцелярскими принадлежностями и формами документов.

Количество мест для ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для их размещения в здании, но не менее 5.

Места для получения информации и заполнения документов оборудуются информационными стендами. Информационные стенды должны содержать информацию о порядке предоставления услуги, в том числе образцы заполнения форм заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления услуги также размещается на официальном сайте муниципального образования «Наримановский район» в сети "Интернет".

Обеспечиваются условия доступности для инвалидов предоставляемой услуги и помещений, в которых она предоставляется, в соответствии со [статьей 15](#) Федерального закона от 24.11.95 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" в [порядке](#), установленном Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ".

На стоянке (остановке) автотранспортных средств выделяется не менее 10% (но не менее 1 места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

2.10. Показатели доступности и качества услуги.

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных [пунктом 8](#) приложения N 1 к административному регламенту;
- получение услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя;

- минимальное количество и продолжительность взаимодействий заявителей и сотрудников учреждения при предоставлении услуги;
- соответствие должностных инструкций сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- доступность обращения за предоставлением услуги и предоставления услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.11. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме.

2.11.1. Предоставление услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи заявления в электронной форме, в том числе через региональный и единый порталы в порядке, установленном [пунктом 2.5.3 подраздела 2.5](#) административного регламента;
- доступности для копирования и заполнения в электронной форме документов, необходимых для получения услуги;
- получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги;
- доступа заявителя к сведениям об услуге с использованием официального сайта учреждения, единого и регионального порталов.

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

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги, показана на [блок-схеме](#) в приложении N 3 к административному регламенту.

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием, регистрация заявления;
- предоставление информации заявителю при личном обращении;
- предоставление информации заявителю при письменном обращении;
- предоставление информации при публичном информировании.

3.2. Прием, регистрация заявления.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в учреждение заявления.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов.

Сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, принимает заявление, выполняя при этом следующие действия:

- регистрирует заявление в системе электронного документооборота;
- на втором экземпляре заявления ставит роспись и дату приема заявления (при личном обращении).

Сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, передает заявление должностному лицу учреждения, ответственному за предоставление услуги.

Заявление, полученное на личном приеме руководителя учреждения или иными сотрудниками учреждения, передаются в течение одного дня со дня обращения сотруднику учреждения, ответственному за прием и регистрацию документов.

Результатом данной административной процедуры является прием и регистрация заявления и направление его сотруднику учреждения, ответственному за предоставление услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 рабочий день.

3.3. Предоставление информации заявителю при личном обращении.

Основанием для начала данной административной процедуры является личное обращение заявителя.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился, предлагает заполнить заявление о предоставлении информации и предлагает выбрать форму ознакомления с интересующей его информацией:

- на бумажном носителе (брошюры, буклеты, распечатки с официального сайта и т.д.);
- в электронной форме.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, информирует заявителя о проведении ярмарок, выставок, народного творчества, ре-

месел на территории Астраханской области в соответствии с выбранной заявителем формой ознакомления.

Результатом исполнения данной административной процедуры является предоставление заявителю интересующей его информации на бумажном носителе (брошюры, буклеты, распечатки с официального сайта и т.д.) либо в электронной форме по выбору заявителя.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 20 минут.

3.4. Предоставление информации заявителю при письменном обращении.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление в учреждение зарегистрированного письменного обращения заявителя.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги:

- рассматривает письменное обращение заявителя, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;

- осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации;

- подписывает ответ у руководителя учреждения;

- направляет ответ заявителю на письменное обращение по почте либо выдает под роспись, либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

В случае направления ответа в электронной форме по соответствующему запросу заявителя выдается экземпляр ответа в бумажном виде.

Результатом исполнения данной административной процедуры является предоставление заявителю запрашиваемой информации.

Срок исполнения данной административной процедуры - не более 4 рабочих дней.

3.5. Предоставление информации при публичном информировании.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги.

Предоставление информации путем публичного информирования осуществляется следующими способами:

- размещение информации в сети "Интернет" на официальном сайте муниципального образования «Наримановский район»;
- размещение внешней рекламы на территории Наримановского района (плакаты, афиши, баннеры, щиты, светодиодный экран);
- размещение информации в районных печатных средствах массовой информации (районная газета «Степная новь»);
- размещение информации в электронных средствах массовой информации;
- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, буклеты и т.д.);
- ежемесячного формирования, в том числе в электронной форме, сводных афиш и буклетов;
- размещения внешней рекламы на территории Наримановского района (плакаты, афиши, баннеры, щиты, светодиодный экран).

Результатом исполнения данной административной процедуры является предоставление заявителю запрашиваемой информации.

Размещение и обновление достоверной информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Наримановского района осуществляется постоянно.

Предоставление информации, размещенной в сети "Интернет", на официальном сайте муниципального образования «Наримановский район», с использованием внешней рекламы на территории Наримановского района предоставляется со дня опубликования данной информации.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, при предоставлении услуги, и принятием решений осуществляется руководителем учреждения.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги.

Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется директором МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района» и 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 (бездействия) сотрудников учреждения.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления услуги отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

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

Сотрудники учреждения несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, предусмотренные [разделом 3](#) административного регламента, которые закрепляются в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

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

В целях контроля за предоставлением услуги гражданам, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а сотрудники учреждения обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации вправе направить в учреждение предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении сотрудниками учреждения, ответственными за предоставление услуги, положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения и сотрудников учреждения

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) учреждения и (или) его сотрудников при предоставлении услуги.

Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) учреждения и (или) его сотрудников при предоставлении услуги (далее - жалоба).

5.2. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с сотрудниками учреждения, ответственными за рассмотрение жалобы;

- путем взаимодействия сотрудников учреждения, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, по электронной почте;

- посредством информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте министерства, учреждения, на региональном портале, на едином портале в сети "Интернет";

- посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в помещении учреждения.

5.3. Предмет жалобы.

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

- нарушение срока регистрации письменного обращения о предоставлении услуги;

- нарушение срока предоставления услуги;

- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;

- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- отказ учреждения, его руководителя в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы сотрудники, которым может быть направлена жалоба.

5.4.1. Жалоба рассматривается учреждением. В случае если обжалуются решения руководителя учреждения, жалоба подается в администрацию муни-

ципального образования «Наримановский район» и рассматривается в соответствии с настоящим разделом административного регламента.

5.4.2. В случае если в компетенцию учреждения не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.4.3. Уполномоченные на рассмотрение жалоб сотрудники учреждения обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента;

- направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 5.4.2 подраздела 5.4](#) административного регламента.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба подается в МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района» в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.5.2. Почтовый адрес учреждения: 416111, Астраханская область, Наримановский район, г. Нариманов, ул. Набережная, 6.

Адрес официального сайта муниципального образования «Наримановский район»: <http://narimanov.astrobl.ru>

Адрес электронной почты: narim-kultur@mail.ru

Телефоны учреждения: 8(85171)70-224, 8(85171)61-561;

График работы учреждения:

понедельник - пятница с 08.00 до 17.00;

Перерыв– с 12.00 до 13.00;

Выходной - суббота, воскресенье.

5.5.5. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, руководителя учреждения либо сотрудника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (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) учреждения, его сотрудника;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, его сотрудника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал письменное обращение о предоставлении услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы учреждения, указанным в [пункте 1](#) приложения N 1 к административному регламенту.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5.7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта министерства, учреждения в сети "Интернет";
- единого портала либо регионального портала.

5.5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [Кодексом](#) Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления сотрудник учреждения, уполномоченный на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет материалы в органы прокуратуры.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа учреждения его сотрудника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предостав-

ления государственных и муниципальных услуг" учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы учреждения принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование учреждения, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его сотрудника, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о сотруднике учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы сотрудником учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы сотрудника учреждения.

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

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявителя имеют право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Учреждение или сотрудник учреждения по направленному в установленном порядке запросу заявителя обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, со-

ставляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10. Перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу уполномоченного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Учреждение в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщает заявителю, направившему жалобу, об оставлении ее без ответа, если фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению, а в случае, предусмотренном [абзацем вторым](#) настоящего пункта, - с указанием о недопустимости злоупотреблением правом.

5.11. Перечень случаев, в которых учреждение отказывает в удовлетворении жалобы.

Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Приложение N 1
к административному регламенту

ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

1. Информация о месте нахождения и графике работы учреждения.

Почтовый адрес учреждения: 416111, Астраханская область, Наримановский район, г. Нариманов, д. 6

График работы учреждения:

понедельник - пятница с 8.00 до 17.00;

обеденный перерыв: с 12.00 до 13.00;

выходные дни - суббота, воскресенье.

2. Справочные телефоны учреждения: 8 (85171) 70-224, 8 (85171) 61-561

3. Адрес официального сайта в сети "Интернет": <http://narimanov.astrobl.ru>

Адрес электронной почты учреждения: narim-kultur@mail.ru

7. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги.

Информирование заявителей о ходе предоставления услуги осуществляется сотрудником учреждения, ответственным за предоставление услуги.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы учреждения;

- о справочных телефонах учреждения;

- об адресе официального сайта учреждения в сети "Интернет", адресе электронной почты учреждения, о возможности предоставления услуги в электронном виде, в том числе с использованием регионального и единого порталов;

- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, сведений о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием регионального, единого порталов;

- о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах четвертом - седьмом настоящего подпункта информации.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

Информирование осуществляется как в устной, так и в письменной форме. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не

должно превышать 15 минут. Письменные консультации предоставляются по устному либо письменному запросу заявителя, в том числе в электронной форме.

8. Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с сотрудником учреждения, ответственным за консультацию, по направлениям, предусмотренным пунктом 7 настоящего приложения;

- взаимодействия сотрудника учреждения, ответственного за предоставление услуги, с заявителями по почте, электронной почте;

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте в сети "Интернет", региональном, едином порталах и на информационных стендах, размещенных при входе в помещение учреждения.

9. Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудника учреждения с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность с указанием наименования места работы, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги представляется, указав фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дает ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, кратко подводит итоги и перечисляет меры, которые следует принять заявителю (когда и что должен сделать), в конце консультирования по телефону при необходимости предлагают заявителю дату для личного обращения;

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном форме, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица министерства, учреждения, ответственного за предоставление услуги, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

- для удобства получения информации и заполнения необходимых документов (предоставления услуги) в помещении учреждения размещены стенды с

перечнем необходимых документов и указанием порядка предоставления услуги.

10. На информационных стендах, официальном сайте министерства и официальном сайте учреждения размещаются следующие информационные материалы:

- текст настоящего административного регламента;
- сведения о перечне предоставляемых услуг;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения и сотрудников учреждений;
- **блок-схема**, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение N 3 к административному регламенту);
- образец заполнения **заявления** (приложение N 2 к административному регламенту);
- адреса, номера телефонов, график работы учреждения;
- адреса электронной почты учреждения, а также официального сайта, адреса единого и регионального порталов.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются при входе в помещение учреждения.

Информационные стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях выделяется цветом и пометкой "Важно".

Приложение N 2
к административному регламенту

Директору
МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района» _____
(наименование учреждения)
_____ (Ф.И.О.)

от _____
(Ф.И.О./наименование юридического лица)

Адрес проживания (фактический адрес)

Почтовый адрес (юридический адрес)

телефон: _____

Адрес электронной почты:

Заявление

Прошу Вас предоставить мне информацию о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел, проводимых на территории Астраханской области

(указывается название мероприятия)

Подпись /расшифровка подписи/

" ___ " _____ 20__ г.

БЛОК-СХЕМА АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР



