



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СМОЛЕНСКА

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.12.2019 № 3514-адм

Об утверждении Административного регламента муниципального бюджетного учреждения культуры Дома культуры микрорайона Гнездово города Смоленска по предоставлению услуги «Предоставление информации о проведении выставки-ярмарки изделий мастеров декоративно-прикладного творчества «Город мастеров» в городе Смоленске»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями Администрации города Смоленска от 17.10.2011 № 2030-адм «Об утверждении Перечня услуг, оказываемых муниципальными учреждениями на территории города Смоленска, в которых размещается муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области», от 31.07.2019 № 2092-адм «Об утверждении Порядка формирования и ведения реестра муниципальных услуг (функций), предоставляемых (осуществляемых) на территории города Смоленска», руководствуясь Уставом города Смоленска,

Администрация города Смоленска **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент муниципального бюджетного учреждения культуры Дома культуры микрорайона Гнездово города Смоленска по предоставлению услуги «Предоставление информации о проведении выставки-ярмарки изделий мастеров декоративно-прикладного творчества «Город мастеров» в городе Смоленске».

2. Признать утратившими силу:

– постановление Администрации города Смоленска от 31.05.2012 № 911-адм «Об утверждении Административного регламента муниципального бюджетного учреждения культуры Дом культуры микрорайона Гнездово

города Смоленска по предоставлению услуги «Предоставление информации о проведении выставки-ярмарки изделий мастеров декоративно-прикладного творчества «Город мастеров» в городе Смоленске»;

– постановление Администрации города Смоленска от 05.10.2012 № 1763-адм «О внесении изменений в постановление Администрации города Смоленска от 31.05.2012 № 911-адм «Об утверждении Административного регламента муниципального бюджетного учреждения культуры Дом культуры микрорайона Гнездово города Смоленска по предоставлению услуги «Предоставление информации о проведении выставки-ярмарки изделий мастеров декоративно-прикладного творчества «Город мастеров» в городе Смоленске»;

– постановление Администрации города Смоленска от 26.01.2016 № 122-адм «О внесении изменений в постановление Администрации города Смоленска от 31.05.2012 № 911-адм «Об утверждении Административного регламента муниципального бюджетного учреждения культуры Дом культуры микрорайона Гнездово города Смоленска по предоставлению услуги «Предоставление информации о проведении выставки-ярмарки изделий мастеров декоративно-прикладного творчества «Город мастеров» в городе Смоленске».

3. Управлению культуры Администрации города Смоленска в течение трех календарных дней после утверждения Административного регламента обеспечить предоставление текста Административного регламента в комитет по информационным ресурсам и телекоммуникациям Администрации города Смоленска, в комитет по информационной политике Администрации города Смоленска, а также разместить в местах предоставления услуги.

4. Комитету по информационной политике Администрации города Смоленска опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

5. Комитету по информационным ресурсам и телекоммуникациям Администрации города Смоленска:

5.1. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации города Смоленска.

5.2. Внести соответствующие изменения в Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области.

Глава города Смоленска

А.А. Борисов



УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации  
города Смоленска

от 13.12.2019 № 35/14-арм

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**муниципального бюджетного учреждения культуры Дома культуры**  
**микрорайона Гнездово города Смоленска по предоставлению услуги**  
**«Предоставление информации о проведении выставки-ярмарки изделий**  
**мастеров декоративно-прикладного творчества «Город мастеров» в городе**  
**Смоленске»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Предмет регулирования Административного регламента**

1.1.1. Административный регламент муниципального бюджетного учреждения культуры Дома культуры микрорайона Гнездово города Смоленска по предоставлению услуги «Предоставление информации о проведении выставки-ярмарки изделий мастеров декоративно-прикладного творчества «Город мастеров» в городе Смоленске» (далее – Административный регламент, услуга, выставка-ярмарка) регулирует состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), осуществляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры Домом культуры микрорайона Гнездово города Смоленска (далее – учреждение культуры) по предоставлению услуги, а также требования к порядку их выполнения.

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества обеспечения информацией физических и юридических лиц.

**1.2. Описание заявителей**

Заявителями являются физические или юридические лица, заинтересованные в предоставлении информации о проведении выставки-ярмарки (далее – заявители).

**1.3. Требования к порядку информирования**  
**о предоставлении услуги**

1.3.1. Информирование о предоставлении услуги осуществляется непосредственно в учреждении культуры.

1.3.2. Для получения информации по вопросам предоставления услуги заявители обращаются в учреждение культуры лично, по телефонам, в письменном виде по электронному или почтовому адресу учреждения культуры.

1.3.3. Консультации по вопросам предоставления информации о проведении выставки-ярмарки осуществляются сотрудниками учреждения культуры при личном обращении и по телефону.

1.3.4. Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах и адресе электронной почты учреждения культуры размещается:

- на информационном стенде учреждения культуры;
- на официальном сайте учреждения культуры;
- на официальном сайте Администрации города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [smoladmin.ru](http://smoladmin.ru);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) (электронный адрес: <http://www.gosuslugi.ru>) и (или) в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее - Региональный портал) (электронный адрес: <http://pgu.admin-smolensk.ru>).

1.3.5. Информация об услуге размещается:

- на информационном стенде учреждения культуры;
- на официальном сайте учреждения культуры;
- на официальном сайте Администрации города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [smoladmin.ru](http://smoladmin.ru);
- в средствах массовой информации;
- на Едином и (или) Региональном порталах.

1.3.6. Размещаемая информация содержит:

- текст Административного регламента;
- порядок информирования о ходе предоставления услуги;
- сроки предоставления услуги.

1.3.7. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- удобство и доступность получения информации.

1.3.8. Отвечая на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения услуги, сотрудники учреждения культуры обязаны:

- подробно и в корректной форме информировать о порядке получения услуги;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении сотрудниками учреждения культуры своих должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету учреждения культуры;

- соблюдать права и законные интересы заявителей.

1.3.9. Информация об исполнении, о приостановлении предоставления услуги доводится до заявителей сотрудниками учреждения культуры при личном контакте, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи,

электронной почты.

1.3.10. Место нахождения учреждения культуры: 214034, город Смоленск, микрорайон Гнездово, улица Рабочая, дом 10.

Время работы: с 9-00 до 18-00. Обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00, выходные дни – суббота, воскресенье.

Телефон: (4812) 42-51-04.

Сайт учреждения культуры: <http://dkgnezdovo.ru>.

Электронная почта: [admin@dkgnezdovo.ru](mailto:admin@dkgnezdovo.ru), [Balovnevaelena@mail.ru](mailto:Balovnevaelena@mail.ru).

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

### **2.1. Наименование услуги**

Наименование услуги: «Предоставление информации о проведении выставки-ярмарки изделий мастеров декоративно-прикладного творчества «Город мастеров» в городе Смоленске».

### **2.2. Наименование учреждения культуры, предоставляющего услугу**

2.2.1. Услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры микрорайона Гнездово города Смоленска.

2.2.2. Для предоставления услуги не требуется обращения в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации.

### **2.3. Результат предоставления услуги**

2.3.1. Результатом предоставления услуги является получение заявителями информации о проведении выставки-ярмарки.

2.3.2. Результат услуги предоставляется:

- при личном обращении в учреждение культуры – в устной форме;
- по телефону – в устной форме;
- посредством просмотра сайта учреждения культуры в сети «Интернет» – в электронной форме;
- в случае письменного обращения на электронный или почтовый адрес – в электронной или письменной форме соответственно.

### **2.4. Срок предоставления услуги**

2.4.1. Предоставление услуги осуществляется по телефону и при личном обращении в учреждение культуры – в момент обращения, не более 10 минут.

Ответственный специалист, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы. Индивидуальное устное информирование осуществляется в среднем не более 10 минут.

В случае если сотрудник, принявший звонок, не может самостоятельно

ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту, который может ответить на вопрос заявителя, или сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.4.2. При обращении заявителей посредством почтовой связи или электронной почты услуга предоставляется учреждением культуры в срок, не превышающий 30 календарных дней.

2.4.3. При получении услуги в электронном виде посредством сайта учреждения культуры услуга предоставляется в момент обращения заявителя. Срок предоставления услуги в электронном виде зависит от пропускного канала сети «Интернет» получателей услуги и загруженности сервера учреждения культуры.

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

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 2) Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.92 № 3612-1;
- 3) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 4) Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры Дома культуры микрорайона Гнездово города Смоленска, утвержденным постановлением Администрации города Смоленска от 29.09.2011 № 1899-адм.

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия**

2.6.1. Услуга оказывается без предоставления документов.

2.6.2. Обращение заявителя в устной, письменной либо в электронной форме должно содержать:

- а) для физических лиц:
  - фамилию, имя, отчество заявителя;
  - почтовый адрес и адрес электронной почты (при наличии), телефон для связи;
- б) для юридических лиц:
  - полное наименование организации;
  - фамилию, имя, отчество руководителя юридического лица;

– почтовый адрес и адрес электронной почты юридического лица (при наличии), телефон для связи.

Текст письменного обращения должен быть написан разборчиво, фамилия, имя и отчество заявителя, адрес его места жительства, телефон (если есть) написаны полностью.

2.6.3. Запрещается требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления услуги, после первоначального обращения заявителя;

б) наличия ошибок в письменном обращении о предоставлении услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечения срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги;

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) сотрудника учреждения культуры, предоставляющего услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя учреждения культуры, предоставляющего услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, не имеется.

## **2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги**

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги:

- несоблюдение требований, указанных в пункте 2.6.2 подраздела 2.6 раздела 2 Административного регламента;
- несоответствие обращения содержанию услуги;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

**2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Смоленской области, муниципальными правовыми актами**

Услуга предоставляется бесплатно.

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

2.10.1. При обращении заявителя лично в устной форме время предоставления услуги складывается из времени ожидания в очереди и времени приема. Максимальное время ожидания заявителя в очереди составляет 10 минут.

Максимальное время приема заявителя при получении результата предоставления услуги составляет 10 минут.

2.10.2. Инвалиды обслуживаются вне очереди.

**2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги**

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги:

- при устном запросе – не более 10 минут;
- при подаче обращения в письменной либо в электронной форме – в день его поступления в учреждения культуры в соответствии с графиком работы учреждения культуры.

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

2.12.1. Помещение, в котором предоставляется услуга, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.



2.12.2. Вход в помещение, в котором предоставляется услуга, должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей информацию о наименовании, графике работы учреждения культуры, непосредственно предоставляющего услугу.

2.12.3. У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения.

2.12.4. Помещения, в которых предоставляется услуга, должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.12.5. Помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

2.12.6. В помещении, в котором предоставляется услуга, обеспечивается:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к местам ожидания и приема заявителей с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика при предоставлении инвалиду услуги;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание ответственным специалистом помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими заявителями.

2.12.7. Входы в здание, в котором учреждением культуры предоставляется услуга, оборудуются средствами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов.

2.12.8. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.12.9. Специальные информационные стенды и официальный сайт учреждения культуры должны содержать полную и актуальную информацию о наименовании, графике работы учреждения культуры, телефонах, почтовых адресах, адресах электронной почты, материалы с информацией о проведении выставки-ярмарки.

2.12.10. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы.

2.12.11. Рабочее место сотрудника, предоставляющего услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к сети «Интернет».

## **2.13. Показатели доступности и качества услуги**

2.13.1. Показателями доступности услуги являются:

- обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется услуга;
- возможность получения полной и достоверной информации об услуге в учреждении культуры, по телефону, на официальном сайте учреждения культуры, предоставляющего услугу.

2.13.2. Показателями качества услуги являются:

- соблюдение стандарта предоставления услуги;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность;
- отсутствие жалоб на действия или бездействие должностных лиц учреждения культуры, поданных в установленном порядке;
- простота и ясность изложения информации;
- культура обслуживания (вежливость, этичность).

## **2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме**

2.14.1. Предоставление услуги посредством многофункциональных центров не предусмотрено.

2.14.2. Предоставление услуги в электронной форме осуществляется посредством удаленного подключения к сайту учреждения культуры.

2.14.3. Обеспечение возможности получения заявителями информации и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге, размещаемым на Едином портале и (или) Региональном портале.

2.14.4. Обеспечение возможности досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения культуры, должностного лица учреждения культуры.

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

Исчерпывающий перечень административных процедур по предоставлению услуги:

- 1) предоставление информации путем размещения на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» и на информационном стенде, расположенном в учреждении культуры;
- 2) предоставление информации по запросам, поступившим при личном обращении либо по телефону;
- 3) предоставление информации по запросам, поступившим по почте или по электронной почте.

### **3.1. Предоставление информации путем размещения на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» и на информационном стенде, расположенном в учреждении культуры**

3.1.1. Информирование осуществляется с целью оповещения неограниченного круга лиц о выставках-ярмарках, проводимых учреждением культуры.

3.1.2. Ответственный специалист учреждения культуры размещает информацию о выставках-ярмарках на официальном сайте учреждения культуры и информационном стенде учреждения культуры не позднее чем за 10 дней до начала месяца, в котором должны состояться выставки-ярмарки.

3.1.3. В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения выставок-ярмарок данная информация размещается на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» и информационном стенде учреждения культуры в течение суток со дня принятия решения об изменениях.

### **3.2. Предоставление информации по запросам, поступившим при личном обращении либо по телефону**

3.2.1. Основанием для начала данной процедуры является устный запрос заявителя, поступивший при личном обращении либо по телефону учреждения культуры.

3.2.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники учреждения культуры в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

3.2.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения культуры. Время разговора не должно превышать 10 минут.

3.2.4. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

### **3.3. Предоставление информации по запросам, поступившим по почте или по электронной почте**

3.3.1. Основанием для начала данной процедуры является поступление в учреждение культуры письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, по электронной почте (далее – письменный запрос). Почтовые адреса и адреса электронной почты для направления письменного запроса указаны в пункте 1.3.10 подраздела 1.3 раздела 1 Административного регламента.

3.3.2. Письменные запросы заявителей оформляются с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

3.3.3. Специалист учреждения культуры, ответственный за прием и регистрацию письменного запроса о предоставлении услуги, в день его

поступления регистрирует его в журнале регистрации, после чего направляет на исполнение специалисту учреждения культуры, ответственному за предоставление информации о проведении выставки-ярмарки.

3.3.4. Специалист учреждения культуры, ответственный за предоставление информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которого максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

3.3.5. В ответе на письменный запрос заявителя специалист учреждения культуры, осуществляющий подготовку ответа, указывает свою должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

3.3.6. Срок подготовки ответа на письменный запрос не должен превышать 30 дней со дня его регистрации.

3.3.7. Предоставление информации заявителю осуществляется в письменном виде, почтовым отправлением или по электронной почте.

#### **3.4. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге в электронной форме**

3.4.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге в электронной форме осуществляется путем размещения сведений об услуге в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее – Реестр услуг (функций)) с последующим размещением сведений на Региональном портале и (или) на Едином портале.

3.4.2. Положение о Едином портале, а также требования к Региональному portalу, порядку размещения на них сведений об услугах, а также к перечню указанных сведений утверждаются Правительством Российской Федерации.

3.4.3. С использованием Единого портала и (или) Регионального портала заявителю предоставляется доступ к сведениям об услуге, указанным в подразделе 1.3 раздела 1 Административного регламента.

3.4.4. Сотрудник Администрации города Смоленска, ответственный за размещение сведений об услуге, осуществляет размещение сведений об услуге в Реестре услуг (функций) в соответствии с Порядком формирования и ведения региональных государственных информационных систем «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области», утвержденным распоряжением Администрации Смоленской области от 26.04.2010 № 499-р/адм.

#### **4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Руководитель учреждения культуры, предоставляющего услугу, осуществляет текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги. Учреждение культуры проводит проверки полноты и качества предоставления услуги специалистами учреждения культуры.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения культуры или уполномоченными лицами проверок соблюдения положений Административного регламента, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

4.3. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

4.4. Плановые проверки предоставления услуги проводятся в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным руководителем учреждения культуры.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением услуги (тематические проверки).

4.5. Внеплановые проверки предоставления услуги проводятся по обращениям физических, юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной внеплановой проверки. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе делопроизводства учреждения культуры.

4.6. Для проведения проверки издается правовой акт учреждения культуры о проведении проверки исполнения Административного регламента.

4.7. По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления услуги, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

4.8. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами.

4.9. Сотрудники учреждения культуры несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения

административных действий при предоставлении услуги. Персональная ответственность сотрудников учреждения культуры закрепляется в их должностных инструкциях.

4.10. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления услуги.

## **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) учреждения культуры, должностных лиц учреждения культуры при предоставлении услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) учреждения культуры, предоставляющего услугу, должностных лиц учреждения культуры при предоставлении услуги.

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

1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушения срока предоставления услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

4) отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

5) отказа в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

6) требования у заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказа учреждения культуры, предоставляющего услугу, исполнителя в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановления предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

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

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе по почте, электронной почте с использованием официального сайта Администрации города Смоленска в сети «Интернет» (smoladmin.ru), Единого портала либо Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения культуры, предоставляющего услугу, подаются в управление культуры Администрации города Смоленска (далее – управление культуры).

Жалобы на решения и действия (бездействие) сотрудников учреждения культуры подаются руководителю учреждения культуры.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы действующим законодательством не предусмотрено.

5.5. Жалоба, поступившая в учреждение культуры, управление культуры, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения культуры, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения культуры, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения культуры, предоставляющего услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица учреждения культуры либо сотрудника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения культуры, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения культуры, предоставляющего услугу, либо исполнителя;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) учреждения культуры, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения культуры, предоставляющего услугу, либо исполнителя.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением

культуры, предоставляющим услугу, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги), управлением культуры.

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

5.8. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента ее поступления в учреждение культуры, управление культуры.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы учреждение культуры, предоставляющее услугу, либо управление культуры принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях учреждения культуры, предоставляющего услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

5.12. 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.

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

5.14. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия (бездействие) должностных лиц учреждения культуры, предоставляющих услугу, в судебном порядке.