постановление главы Городского округа Верхняя Тура

от 25.11.2020г № 335

***Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Городского округа Верхняя Тура»***

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Городского округа Верхняя Тура

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1.Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Городского округа Верхняя Тура» (прилагается).

2. Опубликовать настоящее постановление в муниципальном вестнике «Администрация Городского округа Верхняя Тура» и на официальном интернет –портале Администрации Городского округа Верхняя Тура.

3. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Ирину Михайловну Аверкиеву

Глава городского округа И.С. Веснин

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНпостановлением главыГородского округа Верхняя Тураот 25.11.2020г № 335«Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Городского округа Верхняя Тура» |

Административный регламент

 предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о проведении ярмарок,

выставок народного творчества, ремесел на территории Городского округа Верхняя Тура»

**1. Общие положения**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории городского округа Верхняя Тура» (далее – административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории городского округа Верхняя Тура» (далее – муниципальная услуга).

Административный регламент устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур) осуществляет Администрация Городского округа Верхняя Тура (далее Администрация) и муниципальные учреждения культуры городского округа Верхняя Тура (далее Учреждения).

Административный регламент разработан в целях повышения результативности и качества предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории городского округа Верхняя Тура (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

**Круг заявителей**

Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории городского округа Верхняя Тура (далее – заявители).

**Требования к порядку информирования**

**о предоставлении муниципальной услуги**

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется Администрацией, учреждениями культуры Городского округа Верхняя Тура следующими способами:

- непосредственно в помещениях Учреждений, оказывающих муниципальную услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами Учреждения, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

- при обращении по телефону – в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

- на официальном Интернет-сайте Администрации https://www.v-tura.ru/, на Интернет-сайте Учреждений культуры, оказывающих данную муниципальную услугу, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>); в региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (http://66.gosuslugi.ru/pgu/);

- при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

- при письменном обращении (запросе) – в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

 **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Городского округа Верхняя Тура».

Муниципальная услуга предоставляется: Администрацией, муниципальными учреждениями культуры Городского округа Верхняя Тура.

**Описание результата предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги:

- информирование заинтересованных лиц о проведении учреждениями подведомственных Администрации ярмарок, выставок народного творчества, ремесел;

- анонсирование проведения учреждениями ярмарок, выставок народного творчества, ремесел;

- повышение эффективности оказания услуги посредством использования средств телефонной связи, электронной почты и Интернет-технологий в связи с оказанием муниципальной услуги.

**Сроки предоставления муниципальной услуги**

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого способа получения муниципальной услуги в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

1) по телефону;

2) на информационных стендах учреждений;

3) по электронной почте;

4) посредством личного обращения;

5) в сети Интернет;

6) по письменным обращениям (запросам).

При использовании средств телефонной связи информация о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории городского округа Верхняя Тура предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения.

На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещении учреждений, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы учреждений, на Интернет-сайте учреждений - круглосуточно.

При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося, в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

Порядок консультирования получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистами Администрации и Учреждения должен быть определен внутренним локальным актом.

При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 10 дней со дня регистрации обращения.

Граждане, обратившиеся в Администрацию или Учреждения с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

**Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

2) Гражданский кодексом Российской Федерации от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ («Российская газета», № 238-239, 08.12.1994);

3) Семейный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 1995 года № 223-ФЗ («Российская газета», № 17, 27.01.1996);

4) Федеральный закон от 15 ноября 1997 года № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния» («Российская газета», № 224, 20.11.1997);

5) Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

6) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006);

7) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

8) Уставом Городского округа Верхняя Тура.

Администрация обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на официальном сайте городского округа Верхняя Тура в сети Интернет.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления**

Государственная услуга предоставляется заявителю на основании запроса в устной форме, а также посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных документов).

При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

Предоставление муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек осуществляется при наличии читательского билета.

Читательский билет выдается в соответствии с порядком записи в библиотеку, установленным правилами.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.**

Для получения государственной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иное).

**Указание на запрет требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий**

Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

Должностные лица не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов и организаций, предоставляющих государственную услугу и участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления государственной услуги**

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления**

**или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Основаниями для отказа в представлении государственной услуги являются следующие случаи:

- запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

- текст электронного обращения не поддаётся прочтению;

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по оказанию муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении услуги**

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, нет.

**Порядок, размер и основание взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

Государственная услуга предоставляется заявителю бесплатно

**Порядок, размер и основание взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета такой платы**

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены. Соответственно, плата за предоставление указанных услуг не взимается.

**Максимальный срок ожидания в очереди**

**при подаче обращения**

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

Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче Заявителем письменного обращения непосредственно в Учреждении и общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 15 минут.

Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение заявителем лично не должно превышать 15 минут.

В электронном виде услуга оказывается заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении заявителя на сайт.

**Срок и порядок регистрации обращения,**

**в том числе в электронной форме**

Регистрация обращения осуществляется в день приема заявителя Администрацией, многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, при обращении лично.

В случае, если обращение подано в форме электронного сообщения, Администрация не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи электронного сообщения, направляет заявителю электронное сообщение о принятии либо об отказе в принятии обращения. Регистрация обращений, направленных в форме электронного сообщения, при отсутствии оснований для отказа в их приеме, осуществляется не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи электронного сообщения.

Процедура регистрации обращения, осуществляется в порядке, предусмотренном в разделе 3 настоящего административного регламента.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявления об оказании материальной помощи, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается:

1) соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

2) создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, 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 инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

- помещения должны иметь места для ожидания, которые должны быть оборудованы:

1) средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;

2) средствами оказания первой медицинской помощи;

3) местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;

4) посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т.д.);

5) столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т.д.).

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема заявителей, размещается информация, указанная в пункте 6 административного регламента.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в учреждения, предоставляющие услугу, по электронной почте;

- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;

- размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;

- продолжительность взаимодействий заявителя с сотрудниками Администрации при предоставлении муниципальной услуги не более 15 мин.

**Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме и в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг**

**Состав административных процедур**

Предоставление юридическим и физическим лицам государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о государственной услуге;

2) приём, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении Информации;

3) подготовка и направление заявителю информации или мотивированный отказ в предоставлении информации.

**Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур**

Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге.

Основанием для начала административной процедуры является утверждённый Главой Городского округа Верхняя Тура план работы учреждений Администрации, включающий в себя план проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Городского округа Верхняя Тура.

Размещение Информации осуществляется ежемесячно в обязательном порядке:

-путём размещения Информации на информационном стенде в Администрации и Учреждениях;

-путём размещения Информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации.

Также размещение Информации может осуществляться следующими способами:

- размещение внешней рекламы в населенных пунктах Городского округа Верхняя Тура (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т. д.);

- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т. д.);

- размещение Информации в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);

- размещение Информации в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

Администрация и Учреждение самостоятельно определяют способы размещения информации.

Лица, ответственные за создание и своевременное размещение достоверной Информации, ежемесячно формируют, в том числе в электронном виде, сводные афиши о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел не позднее, чем за 10 дней до начала месяца, в котором должны состояться эти мероприятия.

Информация со дня её размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации находится в свободном доступе. Периоды обновления Информации не должны превышать одного календарного месяца.

Информация составляется и размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации в электронном виде не позднее, чем за 7 дней до начала календарного месяца, в котором должны состояться ярмарки, выставки народного творчества, ремесел, проходящие в здании учреждений или проводимые учреждениями на территории Городского округа Верхняя Тура.

В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения ярмарки, выставки народного творчества, ремесел в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации, вносятся поправки в течение 8 часов со дня принятия решения об изменениях.

Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение способами, указанными в пунктах настоящего административного регламента, достоверной информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Городского округа Верхняя Тура и ежемесячное ее обновление.

Приём, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении информации.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Администрацию обращения заявителя о предоставлении информации.

Обращение может поступить одним из следующих способов:

1) на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

2) «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://66.gosuslugi.ru/pgu/);

3) на Интернет-сайты Администрации и Учреждений;

4) в Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу

Предоставление информации по устным запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо по телефону.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, фамилии, имени и отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 15 минут.

При личном устном обращении специалисты учреждения обязаны относиться к обратившимся гражданам вежливо, корректно и внимательно. Информация предоставляется в устной форме.

Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

Результатом исполнения административной процедуры является принятие Администрацией или Учреждением устного обращения о предоставлении информации.

Предоставление информации по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, осуществляется по почтовому или электронному адресам.

Письменное обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

Электронная почта просматривается специалистами Администрации или Учреждения не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

Письменное обращение, в т. ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в Администрацию. Регистрация обращений производится в день поступления за час до окончания рабочего дня. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

Результатом исполнения административной процедуры является создание электронной карточки обращения и передача обращения на рассмотрение должностному лицу, ответственному за подготовку информации.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении информации специалист, ответственный за подготовку информации, осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении информации в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении информации, и передаёт на подпись специалисту, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении информации.

Лицами, ответственными за предоставление информации по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, являются:

1. Главный специалист Администрации, курирующий вопросы культуры;
2. Директор МБУК «Городской центр культуры и досуга»;
3. Директор МБУК «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф.Павленкова»;
4. Директор МБУК «Киновидеоцентр «КульТУРА».

Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения заявителя и предоставление запрашиваемой им информации.

Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 дней.

**Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги**

В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться в Орган с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее - процедура), является поступление в Орган заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее - заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

- лично (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, специалистом Администрации, учреждения делаются копии этих документов);

- через организацию почтовой связи (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии с пунктом настоящего Административного регламента, за исключением положений, касающихся возможности представлять документы в электронном виде.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок управление, учреждения в течение 5 дней:

- принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, и уведомляет заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок (с указанием срока исправления допущенных опечаток и (или) ошибок);

- принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, осуществляется управление, учреждения в течение 5 дней.

При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, не допускается: - изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

- внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Критерием принятия решения об исправлении опечаток и (или) ошибок является наличие опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 5 дней со дня поступления в Управление, учреждения.

Результатом процедуры является:

- исправленные документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги;

- мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.
Выдача заявителю исправленного документа производится в порядке, установленном пунктом настоящего Регламента.

Способом фиксации результата процедуры является регистрация исправленного документа или принятого решения в журнале исходящей документации.

Документ, содержащий опечатки и (или) ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

 **4. Формы контроля за исполнением регламента**

**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением учреждениями культуры, предоставляющими муниципальную услугу, его должностных лиц и специалистов, положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений**

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется директором Учреждения путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятие ими решений.

Проведение проверок осуществляется на основании ежемесячных планов работы или по конкретной жалобе (претензии) заявителя.

**Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги**

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок администрацией Городского округа Верхняя Тура, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения.

Проведение проверок осуществляется на основании решения Главы Городского округа Верхняя Тура: формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Администрации. Результаты проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

**Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, со стороны заявителей**

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Администрации Городского округа Верхняя Тура или Учреждения.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны заявителей путем направления в адрес органов местного самоуправления:

- предложений по совершенствованию нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги, о недостатках в работе отдела социальной политики, его должностных лиц и специалистов;

- жалоб по фактам нарушения должностными лицами отдела социальной политики свобод или законных интересов заявителей.

**5. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба)**

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба может быть направлена в письменном виде по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации Городского округа Верхняя Тура: https://www.v-tura.ru/, единого портала государственных и муниципальных услуг, в региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

**Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.

**Ответ на жалобу не дается в случаях:**

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

**Основанием начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является** подача жалобы (претензии).

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменная жалоба заявителя.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

-Главе Городского округа Верхняя Тура;

- директору МБУК «Городской центр культуры и досуга;

- директору МБУК «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф.Павленкова»;

- директору МБУК «Киновидеоцентр «КульТУРА».

**Сроки рассмотрения жалобы (претензии)**

Жалоба (претензия) рассматривается руководителем Учреждения или Главой Городского округа Верхняя Тура в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

**Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой** процедуре либо инстанции обжалования.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

**Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба может быть направлена в письменном виде по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации: https://www.v-tura.ru/, единого портала государственных и муниципальных услуг, в региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.

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

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальных сайтах городского округа Верхняя Тура, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (http://mfc66.ru/) и учредителя многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг(http://dis.midural.ru/); и официальных сайтах учреждений культуры, предоставляющих государственную услугу.

Администрация и учреждения культуры, предоставляющие государственную услугу, обеспечивают информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, и их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) Управления культуры, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и специалистов, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, специалистов многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг**

Статьи 11.1-11.3 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Постановление Правительства Свердловской области от 22.11.2018 №828 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников».