|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлению главы МО «Нельхай» от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2012г. |

**ПРОЕКТ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий»

**1. Общие положения**

**1.1. Административный регламент по** предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» (далее – Административный регламент), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» (далее – Муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении Муниципальной услуги.

**1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление Муниципальной услуги**

 Полномочия по предоставлению Муниципальной услуги осуществляются в соответствии со следующими нормативными документами:

 - Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25 декабря 1993, № 23);

- Федеральным Законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

- Федеральным Законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 3191), ст. 3448);

- Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 г.

№ 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов Президента и Правительства РФ, 1994, № 2, ст.74);

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 февраля 2009 г. № 1993-р;

-Устав МО «Нельхай» от 14. 01.2006г;

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Информационно-культурный центр» МО «Нельхай» от 05.09.2011г

- Локальные акты МО «Нельхай» регламентирующие культурно-досуговую деятельность: Постановление главы МО «Нельхай» от 13.01.2012 № 1-П «Об утверждении реестра муниципальных услуг муниципального образования «Нельхай»

 **1.3. Описание заявителей**

1. Заявителями, имеющими право на получение Муниципальной услуги, могут являться:

-юридические и физические лица без ограничений

-имеющие намерение получить интересующую их информацию о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсирование данных мероприятий.

### 1.4. Порядок информирования потенциальных потребителей о предоставлении муниципальной услуги

1. Информация о порядке предоставления Муниципальной услуги предоставляется:

- в учреждениях культуры, на информационных стендах

- с использованием средств телефонной связи

- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

- посредством личного обращения

- посредством письменного запроса на почтовый адрес

- с использованием внешней рекламы на территории МО «Нельхай».

-посредством электронного запроса на электронный адрес: Zaladm@irmail.ru и (или) nelhaimo.egorova@yandex.ru

2. Прием и консультирование граждан по вопросам связанным с предоставлением Муниципальной услуги, осуществляется в соответствии со следующим графиком:

 График работы администрации МБУК ИКЦ муниципального образования «Нельхай»:

понедельник – пятница: c 09:00 – 17.00. (перерыв на обед 13.00-14.00).

суббота и воскресенье – выходные дни.

 График работы учреждений культуры МБУК ИКЦ:

Вторник, среда – 10:00 – 13:00, 14:00 – 18:00; четверг, - 09:00 – 13:00, 14:00 – 18:00; пятница, суббота 12:00 – 15:00, 19:30 – 23:30 воскресенье, понедельник – выходной день.

3. Информацию о порядке предоставления Муниципальной услуги предоставляется по следующим адресам:

-Администрация МО «Нельхай» (учредитель)- 669467, Иркутская область, Аларский район, с.Апхульта, ул.Гагарина, д 6. Тел. (8-395-64) 900-75.

-Апхультинский сельский Дом культуры – 669467, Иркутская область, Аларский район, с.Апхульта, ул.Октябрьская, д17а. (центральное базовое подразделение МБУК ИКЦ МО «Нельхай»);

 -Нельхайский сельский Дом культуры – 669467, Иркутская область, Аларский район, д. Нельхай, ул. Школьная, 2а;

- Мольтинский сельский клуб – 669467, Иркутская область, Аларский район, д. Мольта, ул. Трактовая, 29 а.

4. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления Муниципальной услуги, и Интернет-сайте администрации муниципального образования размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию Муниципальной услуги;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых заявители могут получить информацию о предоставлении Муниципальной услуги;

- основания отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МБУК ИКЦ МО «Нельхай» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МБУК ИКЦ, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

6. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

7. Заявители, обратившиеся за предоставлением услуги, в обязательном порядке информируются специалистами:

- о порядке предоставления Муниципальной услуги;

- об отказе в предоставлении Муниципальной услуги.

### 8. Порядок информирования о ходе предоставления Муниципальной услуги

- информирование о ходе предоставления Муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями, с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

- информация о приостановлении предоставления Муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении направляется непосредственно заявителю лично или по телефону, электронной почте, указанным в обращении (при наличии соответствующих данных в обращении).

- информация о сроках предоставления Муниципальной услуги сообщается при личном обращении или по указанному в обращении телефону и (или) по электронной почте.

- в любое время с момента приема обращения заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению Муниципальной услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты, или посредством личного посещения учреждений культуры.

- требования при предоставлении информации об оказании Муниципальных услуг населению: ответ на обращение должен быть полный, точный и оперативный, в вежливой форме, реклама должна соответствовать установленным нормам и содержать полную информацию о предоставляемой услуге.

- информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

 - не подлежат рассмотрению запросы и Интернет-обращения, не содержащие фамилии, почтового и/или электронного адреса заявителя. Также не принимаются к рассмотрению запросы, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Организация досуга жителей на базе культурно-досуговых учреждений. Проведение культурно-массовых мероприятий.

**2.2 Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Информационно-культурный центр» МО «Нельхай»

**2.4 Сведения о конечном результате предоставления Муниципальной услуги**

1. Конечным результатом предоставления Муниципальной услуги могут являться:

- организация досуга жителей на базе культурно-досуговых учреждений,

- проведение культурно-массовых мероприятий,

- развитие творческих способностей в клубных формированиях учреждений культуры,

- отказ в предоставлении муниципальной услуги,

- жалоба со стороны потребителя муниципальной услуги,

- рассмотрение жалобы и вынесение решения по устранению возникшей проблемы

2. Процедура предоставления услуги завершается путем участия жителей:

- в культурно-досуговых мероприятиях;

- в работе клубных формирований учреждений культуры.

**2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги**

1. Максимальное время ожидания при обращении для предоставления Муниципальной услуги не должно превышать 30 дней.

1.1. рассмотрение заявки на услугу – 2 дня.

1.2. ожидание полного перечня необходимых документов – 5 дней

1.3. разработка проектов (эскизов, сценариев и т.д.) – 10 дней (при необходимости время увеличивается, о чём незамедлительно сообщается потребителю услуги)

1.4.изучение и подбор необходимого материала (информации) для предоставления услуги – 10 дней (при необходимости время увеличивается, о чём незамедлительно сообщается потребителю услуги)

2. Максимальное время ожидания для получения консультации, а так же предоставление информации о порядке предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.1.предоставление информации в печатном варианте – 5 минут

2.2. устная консультация – 10 минут

2.3. предоставление информации о перечне документов необходимых для оказания муниципальной услуги – 10 минут

**2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

-Устав МО «Нельхай» от 14.01.2006г;

-Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Информационно-культурный центр» МО «Нельхай» от 05.09.2011г

- Локальные акты МО «Нельхай» регламентирующие культурно-досуговую деятельность: Постановление главы МО «Нельхай» от 13.01.2012 № 1-П «Об утверждении реестра муниципальных услуг муниципального образования «Нельхай».

**2.7. Перечень** **документов необходимых** **для оказания муниципальной услуги**: (договор, квитанция, счет)

- паспорт или иной документ удостоверяющий личность заявителя,

- письменное заявление на имя руководителя учреждения с просьбой предоставить ту или иную услугу (в соответствии с перечнем услуг),

- договор на предоставление муниципальной услуги,

- квитанция, счёт или иной документ подтверждающий оплату услуги (в случае, если услуга платная)

- в случае отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается в письменном виде с объяснением причин отказа.

**2.8. Основания для отказа в приёме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги:**

- документы не были предоставлены в положенный срок,

- представленные документы были представлены в ненадлежащем виде (неразборчиво указанны данные заявителя, информация не считывается, не просматриваются реквизиты (для юридических лиц, для организаций), не ясно изложена просьба на услугу, которую необходимо представить).

**2.9.** **Основания для отказа в предоставлении Муниципальной услуги**

* 1. В предоставлении Муниципальной услуги может быть отказано на следующих основаниях:

- обращение за получением Муниципальной услуги лица в ненадлежащем состоянии (алкогольное или наркотическое опьянение) либо нарушение лицом правил общественного порядка (грубое отношение, агрессивное поведение, нецензурная брань),

**2.10**. **Сведения о стоимости предоставления муниципальной услуги**

- муниципальная услуга предоставляется бесплатно и (или) частично платно.

**2.11.** **Срок ожидания в очереди при подаче запроса для предоставления муниципальной услуги**

- в течении двух дней со дня подачи запроса.

**2.12.** **Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

- в течении двух дней с момента подачи запроса

**2.13. Требования к помещениям , залам ожидания, оборудованию мест оказания Муниципальной услуги**

1. Прием граждан для оказания Муниципальной услуги осуществляется согласно графику работы МБУК ИКЦ, указанном в пункте 1.4. настоящего Административного регламента.

2. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны:

- соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам;

- обеспечение коммунальными услугами,

- оснащение средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации,

- материально-техническое оснащение процесса организации досуга.

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

4.Для ожидания гражданам отводится специальное место, оборудованное стульями.

5. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

**3. Описание состава последовательности действий и сроков выполнения муниципальной услуги.**

**3.1.юридический факт, являющийся основанием для начала административной процедуры**

- заявление или письменное обращение с просьбой оказания той или иной муниципальной услуги

**3.2.должностные лица ответственные за предоставление муниципальной услуги.**

- руководитель МБУК ИКЦ МО «Нельхай» - Кунгурова Валентина Платоновна

- заведующая Апхультинским СДК – Базилевич Екатерина Анатольевна

- заведующая Нельхайским СДК – Егорова Татьяна Афанасьевна

- заведующая Мольтинским СК – Метропольская Надежда Геннадьевна

**3.3. содержание административной процедуры и срок её выполнения**

**-**

**3.4. критерии принятия решения**

- правильность формулировки запроса,

-правильность состава услуги,

-правильность обращения в отношении адреса по оказанию услуги,

-соответствие порядка предоставления документов для оформления запроса по предоставлению услуги.

**3.5.результат административной процедуры и порядок передачи результата**

- принятие и рассмотрение запроса,

-проверка правильности порядка и формулировки запроса,

- удовлетворительный ответ по запросу услуги,

- оформление необходимых документов для оформления и предоставления услуги с обозначенными сроками предоставления услуги (в соответствии с порядком),

- отказ в предоставлении услуги,

- письменное сообщение об отказе в предоставлении услуги и его причина

**3.6.способ фиксации выполнения административной процедуры**

- журнал учёта и регистрации запросов по предоставлению услуги (печатный и электронный формат)

 **4Формы контроля за выполнением муниципальной услуги**

**4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий**, определенных административными процедурами по предоставлению Муниципальной услуги, и принятием решений работниками МБУК ИКЦ, осуществляется руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению Муниципальной услуги, а также должностными лицами, участвующими в предоставлении Муниципальной услуги.

**4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения** руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению Муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента, иных правовых актов.

**4.3. Периодичность осуществления** текущего контроля устанавливается учредителем.

**4.4. Контроль за полнотой и качеством** предоставления Муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей результатов предоставления Муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов предоставления Муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников МБУК ИКЦ МО «Нельхай»

**4.5. По результатам проведенных проверок,** в случае выявления нарушений прав потребителей результатов предоставления Муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.6.Проведение проверок может носить плановый характер** (осуществляться на основании годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления Муниципальной услуги по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям потребителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя результатов предоставления Муниципальной услуги).

**4.7.Ответственность должностных лиц** за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги:

- приём заявки,

-приём документов,

- оформление заявки,

- отказ в приёме документов,

-отказ в оказании услуги,

- соблюдение порядка предоставления информации об услуге и самой услуги,

- соблюдение сроков предоставления информации об услуге и самой услуги.

-соблюдение правил и норм поведения в работе с заявителем, установленных в положении о правилах норм поведения в учреждении.

**4.8. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением административного регламента.**

- Порядок разработки и утверждения Административных регламентов предоставления муниципальных услуг от 15.12.2011.,

- О правилах и нормах поведения в учреждениях культуры,

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

**5.1.** Потребители результатов предоставления Муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия работников органов, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления Муниципальной услуги, возможно только в судебном порядке.

**5.2.** Потребители результатов предоставления Муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) по адресам (почтовый, электронный) указанным в п.1.4. на имя руководителя учреждения.

**5.3**. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- изложение сути жалобы;

- личную подпись и дату.

**5.4.** Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники органов, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, проводят личный прием потребителей результатов предоставления Муниципальной услуги:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других муниципальных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

**5.5**. При обращении потребителей результатов предоставления муниципальной услуги в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

**5.6.** Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

**5.7.** К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

**5.8.** Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

**5.9.** Жалоба подписывается подавшим ее потребителем результатов предоставления Муниципальной услуги.

**5.10**. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований потребителя результатов предоставления Муниципальной услуги и о признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

**5.11.** Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется потребителю результатов предоставления Муниципальной услуги.

**5.12**. Обращение потребителя результатов предоставления Муниципальной услуги не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);

-отсутствия подписи потребителя результатов предоставления муниципальной услуги;

-если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления Муниципальной услуги, в судебном или досудебном порядке.

**5.13**. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

**5.14**. Потребители результатов предоставления Муниципальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления Муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, в судебном порядке.

**5.15**. В суде могут быть обжалованы решения, действия или бездействия, в результате которых:

-нарушены права и свободы потребителя результатов предоставления Муниципальной услуги;

-созданы препятствия к осуществлению потребителем результатов предоставления Муниципальной услуги его прав и свобод;

-незаконно на потребителя результатов предоставления Муниципальной услуги возложена какая-либо обязанность, или он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

**5.16**. Потребитель результатов предоставления Муниципальной услуги вправе обжаловать как вышеназванные решения, действия или бездействие, так и послужившую основанием для их принятия или совершения информацию либо то и другое одновременно.