

Административный регламент предоставления муниципальной услуги  
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (далее - Регламент) разработан в соответствии с постановлением администрации города Радужный от 27.09.2012 № 849 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги; определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется физическим и юридическим лицам (далее – Заявитель). От имени Заявителя могут выступать физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их Заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации полномочиями выступать от их имени.

1.3. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является управление культуры и искусства администрации города Радужный (далее - Управление).

1.4. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.4.1. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет Автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Нефтяник» муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры городской округ город Радужный (далее - Учреждение).

1.4.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги, способы ее получения размещается непосредственно на информационных стендах Учреждения, на официальном сайте администрации города Радужный [www.admrad.ru/uki/](http://www.admrad.ru/uki/), на официальном сайте Учреждения [www.dkrad.ru](http://www.dkrad.ru) (далее – официальный сайт), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) и многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.4.3. Для получения информации о предоставлении муниципальной услуги Заявитель вправе обратиться:

- в устной форме лично;
- при помощи телефонной связи;
- в письменной форме;
- в письменной форме в виде почтового отправления;

- в виде сообщения по электронной почте;
- посредством обращения через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (далее – сеть Интернет);
- посредством обращения через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);
- посредством обращения в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

1.4.4. Информирование Заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется МФЦ в соответствии с заключенным соглашением и регламентом работы МФЦ.

Информация о местах нахождения и графиках работы МФЦ, расположенных на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и их территориально обособленных структурных подразделений размещена на портале МФЦ: [www.mfc.admhmao.ru](http://www.mfc.admhmao.ru), а также может быть получена по телефону регионального контакт-центра: 8-800-101-000-1 (в том числе по вопросам предоставления муниципальной услуги).

1.4.5. Информация об Управлении размещается в форме информационных (текстовых) материалов на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также на Едином портале, на официальном сайте. Для получения такой информации по выбору Заявителя могут использоваться способы, указанные в подпункте 1.4.3. настоящего Регламента.

1.4.6. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

Сотрудник, осуществляющий информирование по телефону или на личном приеме, должен корректно и внимательно относиться к заинтересованному лицу, не унижая его чести и достоинства и должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости организовать привлечение других специалистов.

Время ожидания Заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

При информировании Заявителя в письменном виде, а также, в виде направления текстовой информации на бумажном носителе почтовой связью, ответ на обращение направляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

При информировании Заявителя в виде направления текстовой информации по электронной почте, ответ на обращение направляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

1.5. На стенде в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации, муниципальных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- место нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса электронной почты Управления;
- процедура получения информации Заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;
- бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги и образцы их заполнения;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- текст настоящего регламента с приложениями (извлечения – на информационном стенде; полная версия размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», также полный текст настоящего регламента можно получить, обратившись к специалисту Управления).

1.6. В случае внесения изменений в настоящий Регламент специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде, находящемся в месте предоставления муниципальной услуги.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет:

Автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Нефтяник» муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры городской округ город Радужный (далее - Учреждение).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

конечным результатом предоставления муниципальной услуги является отчет о проведении мероприятия. Отчет о проведении мероприятия имеет форму текстового, финансового, оценочного листа.

2.4. Перечень правовых актов, регулирующих оказание муниципальной услуги, размещен в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.5.1 Сроки предоставления муниципальной услуги устанавливаются перспективным планом работы учреждений культуры и месячными планами работы.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги необходимо предъявить билет.

2.6.2. Лицам льготной категории необходимо наличие удостоверения или иного документа, подтверждающего право на льготное получение муниципальной услуги.

2.7. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от Заявителя:

- представление документов и информации или осуществлять действия, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.8. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: отсутствуют.

2.9. Основанием для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие документов, предусмотренных подпунктами 2.6.1, 2.6.2. настоящего Регламента;

- отсутствие свободных мест в Учреждении на дату обращения Заявителя.

2.10. Приостановление предоставления муниципальной услуги возможно в случае форс-мажорных обстоятельств.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно, либо частично за плату.

2.12. Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут. Регистрация запроса производится в течение 15 минут.

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

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ-13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736, нормам охраны труда.

В целях предоставления муниципальной услуги:

- в зимнее время за один час до начала мероприятий подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда;

- фойе учреждений должно быть оборудовано местами для ожидания (не менее 10 сидячих мест);

- по желанию можно обеспечить пункт питания (буфета или иного пункта питания), в котором должны соблюдаться все санитарно-гигиенические нормы;
- персонал обязан отвечать на все вопросы Заявителей по существу либо указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе;

- помещения, в которых проводятся мероприятия, должны быть обеспечены мусорными ведрами (корзинами) из расчета не менее двух ведер (корзин) около каждого выхода из зала;

- должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи участникам мероприятия. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

- при проведении мероприятий должно быть наличие не менее одного сотрудника, следящего за соблюдением общественного порядка, незамедлительно реагирующего на обращения участников мероприятий, связанные с нарушением иными участниками общественного порядка, и обеспечивающего прекращение данных нарушений.

Учреждения культуры должны размещаться в специально предназначенных обособленных зданиях; состояние зданий, в которых располагаются учреждения культуры, не должны являться аварийными, быть отапливаемыми, температурный режим должен быть +18 - +25 °С.

В состав помещений, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, входят:

- зрительные залы, сцена, фойе, гримерные комнаты, хозяйственные помещения, аппаратные помещения, оборудованные необходимыми для проведения мероприятий техническими средствами;

- служебные и административные помещения, для размещения служб учреждения, необходимых для обеспечения выполнения муниципальной услуги.

По размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

Учреждения оснащаются специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства учреждений включают звуковое и световое оборудование, компьютерную технику, средства копирования документов, средства связи, пожарной и охранной сигнализации:

- в зданиях и помещениях, в которых проводятся мероприятия, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры;

- в помещениях, в которых проводятся мероприятия, пути эвакуации должны быть свободными и обеспечивать быструю эвакуацию посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы, выходы на чердаки);

- в зданиях и помещениях учреждений культуры проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

Требования к проведению массовых мероприятий вне помещений:

- за один - три часа до начала мероприятия территория проведения мероприятия должна быть очищена от бытового и строительного мусора;

- должно быть организовано дежурство правоохранительных органов, пожарной охраны, службы скорой помощи на все время проведения мероприятия;

- при проведении фейерверка должны использоваться пиротехнические средства только лицензированных производителей;

- организация, проводящая фейерверки, должна иметь соответствующую лицензию;

- на территории проведения мероприятия должны отсутствовать ограждения, препятствующие эвакуации участников мероприятия в случае пожара;

- территория проведения мероприятия должна быть обеспечена урнами;

- территория проведения мероприятия должна быть обеспечена туалетом;

- должна быть организована уборка мусора с территории проведения мероприятия не позднее чем к 7:00 дня, следующего за днем проведения мероприятия.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.14.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- доступность информирования Заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги в форме устного или письменного информирования, в том числе посредством официального сайта, Единого портала;

- минимальное количество взаимодействия Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;

- возможность выбора способа обращения и получения муниципальной услуги (по почте, по электронной почте, при личном устном обращении, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- доступность обращения за предоставление муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение специалистами Учреждения, предоставляющими муниципальную услугу, сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение времени ожидания в очереди при подаче документов для предоставления муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб Заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) специалистов и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- восстановление нарушенных прав Заявителя.

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

Основанием для начала административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги является непосредственное обращение Заявителя.

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур:

Проведение культурно-массовых мероприятий осуществляется в соответствии с годовым планом проведения мероприятий, утвержденным администрацией города Радужный.

Учреждения культуры разрабатывают Положения о проводимых культурно-досуговых мероприятиях (выставок, конкурсов, фестивалей, народных гуляний и т.п.):

- доводят Положения до сведения управления культуры и искусства администрации города Радужный, населения города Радужный, муниципальных учреждений культуры и образования, иных учреждений, расположенных на территории города через средства массовой информации, в том числе через сеть Интернет;

- в Положениях о проведении мероприятий определяются цели и задачи мероприятия, состав участников, время и место проведения; сроки и форма подачи заявок на участие, оргкомитет мероприятия, жюри мероприятия, расходы на проведение мероприятия, программа мероприятия, награждение, ответственные за их проведение;

- Положения должны быть утверждены не позднее 30 календарных дней до даты проведения мероприятия;

- для финансирования мероприятий из бюджета города составляется смета расходов;

- согласно Положению для награждения победителей мероприятий могут быть использованы благодарственные письма, дипломы;

- призы для награждения приобретаются в соответствии со сметой расходов на проведение мероприятий;

- для проведения мероприятий могут привлекаться сторонние специалисты и эксперты, обладающие соответствующими знаниями и навыками;

Результатом предоставления муниципальной услуги является отчет о проведении культурно-массового мероприятия.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента осуществляется начальником Управления.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником Управления или уполномоченными лицами проверок соблюдения положений настоящего Регламента, выявления и устранения нарушений прав Заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения Заявителей.

4.3. Контроль над полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников учреждения.

4.4. Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается начальником Управления.

4.5. Внеплановые проверки проводятся на основании решения главы города Радужный, в том числе по жалобам, поступившим в администрацию города от заинтересованных лиц.

4.6. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.7. В случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги Заявителю, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий.

Должностное лицо Учреждения, Управления (организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги), виновное в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством, в том числе административную ответственность в соответствии с действующим законодательством Ханты-Мансийского автономного округа - Югры за:

- нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги и срока предоставления муниципальной услуги;

- неправомерные отказы в приеме у Заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо за нарушение установленного срока осуществления таких исправлений;

- превышение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а равно при получении результата предоставления муниципальной услуги (за исключением срока подачи запроса в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг).

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью

1.1 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Радужный для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов у Заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены п. 2.9. настоящего Регламента. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Радужный;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены п. 2.10. настоящего Регламента. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- требование у Заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3. статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Если жалоба подается через представителя Заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью (при наличии) Заявителя и подписанная его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени Заявителя без доверенности.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Ханты - Мансийского автономного округа - Югры. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

5.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, направляется по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при

личном приеме Заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

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

5.7. При подаче жалобы в электронной форме, документы предоставляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.8. В случае подачи Заявителем жалобы через МФЦ последний обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий муниципальную услугу в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией города Радужный, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.9. В случае если рассмотрение поданной Заявителем жалобы не входит в компетенцию органа, предоставляющего муниципальную услугу, то такая жалоба в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Заявитель информируется в письменной форме.

5.10. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальную услугу.

5.11. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их

руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников.

Заявителем представляются документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.12. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.13. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.14. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Радужный;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.16. 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.

5.16.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в пункте 5.16., дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

5.16.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в пункте 5.16, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.17. При удовлетворении жалобы должностным лицом принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) их должностных лиц, принявших решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которых обжалуются;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), либо наименование Заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

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

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющий муниципальную услугу.

5.19. Орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.20. Рассмотрение отдельных жалоб и обращений (далее - обращение):

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

5.20.2. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

5.20.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.20.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну,

гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5.22. Все решения, действия (бездействие) органа, его должностного лица Заявитель вправе оспорить в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.23. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте, Едином и региональном портале.