

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТВЕРИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 2 февраля 2015 года N 80

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПРОВЕДЕНИИ ВЕЧЕРОВ, ВСТРЕЧ, ОТЧЕТНЫХ И ТЕМАТИЧЕСКИХ КОНЦЕРТОВ, РАБОТЕ АНСАМБЛЕЙ, СТУДИЙ, КРУЖКОВ МУНИЦИПАЛЬНЫХ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ГОРОДА ТВЕРИ"

(в редакции Постановлений администрации города Твери от 18.05.2016 N 868, от 02.08.2016 N 1284)

В соответствии с Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории города Твери, утвержденным Постановлением администрации города Твери от 23.06.2011 N 1067, Реестром муниципальных услуг в городе Твери, утвержденным Постановлением администрации города Твери от 18.04.2012 N 778, руководствуясь Уставом города Твери, постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальными учреждениями услуги "Предоставление информации о проведении вечеров, встреч, отчетных и тематических концертов, работе ансамблей, студий, кружков муниципальных культурно-досуговых учреждений города Твери" согласно приложению к настоящему Постановлению.
2. Управлению информации опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации.
3. Управлению информационных ресурсов и технологий разместить настоящее Постановление на официальном сайте администрации муниципального образования "город Тверь" в сети Интернет.
4. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы администрации города Твери Л.Н. Огиенко.

Глава администрации города Твери
Ю.В.ТИМОФЕЕВ

**Административный регламент предоставления муниципальными учреждениями
услуги "Предоставление информации о проведении вечеров, встреч, отчетных и
тематических концертов, работе ансамблей, студий, кружков муниципальных
культурно-досуговых учреждений города Твери"**

(в ред. Постановлений администрации города Твери
от 18.05.2016 N 868, от 02.08.2016 N 1284)

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальными учреждениями услуги "Предоставление информации о проведении вечеров, встреч, отчетных и тематических концертов, работе ансамблей, студий, кружков муниципальных культурно-досуговых учреждений города Твери" (далее - регламент) разработан в целях повышения результативности и качества предоставления муниципальными учреждениями услуги "Предоставление информации о проведении вечеров, встреч, отчетных и тематических концертов, работе ансамблей, студий, кружков муниципальных культурно-досуговых учреждений города Твери", создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги.

1.2. Настоящий регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальными учреждениями услуги "Предоставление информации о проведении вечеров, встреч, отчетных и тематических концертов, работе ансамблей, студий, кружков муниципальных культурно-досуговых учреждений города Твери" (далее - услуга).

1.3. Ответственными исполнителями услуги являются муниципальные культурно-досуговые учреждения (далее - учреждения), подведомственные управлению по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери (приложение N 1 к настоящему регламенту).

График работы администрации учреждений:

понедельник - четверг с 09.00 до 18.00, пятница с 09.00 до 16.45, суббота, воскресенье - выходные дни.

1.4. Заявителями на предоставление услуги являются физические и юридические лица.

1.5. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется при личном обращении заявителей, с использованием средств телефонной и электронной связи, путем размещения информации на сайтах учреждений в сети Интернет, на сайте федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<http://www.gosuslugi.ru>) и на информационных стендах в помещениях учреждений.

1.6. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адрес электронной почты, график (режим) работы учреждения, оказывающего услугу, размещаются на информационных стендах учреждения и официальном интернет-сайте.

1.7. На информационных стендах в помещениях учреждения, предоставляющего услугу, должна быть размещена следующая информация:

- 1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;
- 2) текст настоящего регламента;
- 3) перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;
- 4) схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими заявителей;
- 5) порядок получения справок и консультаций.

1.8. Консультации (справки) по вопросам предоставления услуги осуществляются при личном обращении заявителей, по телефону или по электронной почте в течение рабочего дня. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по вопросам предоставления услуги.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги - "Предоставление информации о проведении вечеров, встреч, отчетных и тематических концертов, работе ансамблей, студий, кружков муниципальных культурно-досуговых учреждений города Твери".

2.2. Ответственными исполнителями услуги являются муниципальные культурно-досуговые учреждения, подведомственные управлению по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери, в соответствии с приложением N 1 к настоящему регламенту (далее - учреждения).

2.3. Результатом предоставления услуги являются:

- 1) информирование заинтересованных лиц о проведении вечеров, встреч, отчетных и тематических концертов, работе ансамблей, студий, кружков (далее - мероприятий);
- 2) анонсирование проведения мероприятий, проводимых в учреждениях и проводимых учреждениями на территории города Твери;
- 3) обоснованный отказ в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления услуги.

Сроки предоставления услуги определяются в зависимости от способа обращения заявителя и от используемого вида информирования.

1) При использовании средств телефонной связи информация о проведении мероприятий предоставляется получателю услуги в момент обращения.

В случае, если специалист учреждения, ответственный за оказание услуги, не может ответить на вопрос получателя услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заявителю в течение двух часов с момента обращения.

2) На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях учреждений, информация предоставляется в соответствии с режимом работы учреждений.

3) На сайтах учреждений информация предоставляется круглосуточно.

4) 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 10 рабочих дней с момента поступления обращения.

5) 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.

6) При личном обращении информация предоставляется в соответствии с графиком работы специалиста, ответственного за предоставление услуги. Максимальное время предоставления услуги при личном обращении составляет 15 минут.

2.5. Заявители, обратившиеся в учреждение с целью получения услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами, ответственными за предоставление услуги, об условиях отказа в предоставлении услуги и о сроках выдачи результатов услуги.

2.6. Правовые основания для предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 04.08.2014. - N 31. - ст. 4398;

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1 // Российская газета. - 17.11.1992. - N 248;

- Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" // Российская газета. - 02.12.1995. - N 234;

- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" // Российская газета. - 05.05.2006. - N 95;

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" // Российская газета. - 29.07.2006. - N 165;

- Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" // Российская газета. - 13.02.2009. - N 25;

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" // Российская газета. - 30.07.2010. - N 168;

- Указ Президента Российской Федерации от 31.12.1993 N 2334 "О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию" // Российская газета. - 10.01.1994. - N 4;

- уставы учреждений;

- настоящий регламент.

(п. 2.6 в ред. Постановления администрации города Твери от 02.08.2016 N 1284)

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания услуги:

1) для получения услуги в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет от заявителей не требуется предоставление документов;

2) для получения услуги при личном обращении в учреждение заявитель предоставляет устное или письменное обращение (запрос) о предоставлении услуги (форма обращения в приложении N 2 к настоящему регламенту). Заявитель может направить обращение (запрос) о предоставлении услуги на адрес электронной почты учреждения. Текст обращения (запроса) должен быть написан разборчиво, на русском языке.

При предоставлении услуги запрещено требовать от заявителя:

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

- предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги.

(п. 2.7 в ред. Постановления администрации города Твери от 02.08.2016 N 1284)

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

1) невозможность прочтения запроса по техническим причинам (плохой почерк, текст электронного запроса не поддается прочтению и т.п.);

2) наличие в запросе нецензурных или оскорбительных выражений;

3) наличие у заявителя явных признаков алкогольного или наркотического опьянения (в случае личного обращения).

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- 1) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим регламентом;
- 2) несоответствие запроса содержанию услуги;
- 3) несоблюдение формы письменного запроса, установленной настоящим регламентом (отсутствие информации, необходимой для ответа на запрос);
- 4) наличие в запросе нецензурных или оскорбительных выражений;
- 5) наличие у заявителя явных признаков алкогольного или наркотического опьянения (в случае личного обращения).

2.10. Услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.11. Время ожидания в очереди при устном обращении, подаче письменного запроса и при получении ответа на запрос лично не должно превышать 15 минут.

В электронном виде услуга оказывается при обращении заявителя на сайт учреждения.

2.12. Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги.

Письменное обращение, в т.ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в учреждение. Обращения, поступившие менее чем за час до окончания рабочего дня, регистрируются датой следующего рабочего дня.

Устное обращение заявителя регистрируется в день поступления обращения в журнале регистрации устных обращений граждан.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этого помещениях, обеспечивающих комфортные условия для заявителей и оптимальные условия для работы специалистов.

Помещения для ожидания оборудуются стульями или скамьями (банкетками), а для удобства заполнения запроса о предоставлении услуги - столами и информационными стендами с образцами заполнения запроса.

Залы, в которых ведется прием заявителей, оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего предоставление услуги, и режима работы.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются условия для их беспрепятственного доступа в здание и помещение, в котором оказывается услуга, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными актами, в том числе:

- возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;
- содействие со стороны должностных лиц учреждения инвалиду при входе в объект и выходе из него (в случаях необходимости);
- возможность самостоятельного передвижения по объекту (по учреждению и прилегающей территории) в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;

- обеспечение допуска на объект (в учреждение и на прилегающую территорию) собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

- оказание должностными лицами центра иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

(п. 2.13 в ред. Постановления администрации города Твери от 02.08.2016 N 1284)

2.14. Основными показателями качества и доступности услуги являются:

1) обеспечение возможности направления обращения (запроса) в учреждения, предоставляющие услугу, по электронной почте;

2) обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;

3) размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;

4) удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;

5) отсутствие нарушения сроков рассмотрения обращений заявителей;

6) возможность получения информации о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги, ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

7) обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

(пп. 7 введен Постановлением администрации города Твери от 02.08.2016 N 1284)

8) доступность обращения за предоставлением услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

(пп. 8 введен Постановлением администрации города Твери от 02.08.2016 N 1284)

2.15. При предоставлении муниципальными учреждениями услуги в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг заявителю предоставляются:

- возможность знакомиться с информацией об услуге;

- доступ к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, с возможностью их копирования и заполнения в электронном виде.

На сайтах учреждений в свободном доступе размещаются сводные афиши и информация о мероприятиях не позднее чем за 7 дней до начала месяца, в котором должны состояться эти мероприятия. Периоды обновления информации не должны превышать одного календарного месяца.

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

3.1. Состав административных процедур.

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

1) прием, первичная обработка и регистрация обращения (запроса) о предоставлении услуги;

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

3) предоставление информации при обращении заявителя через сайт учреждения.

3.2. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.

3.2.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращения (запроса) о предоставлении услуги.

Основанием для начала предоставления услуги является поступление в учреждение обращения (запроса) заявителя о предоставлении услуги.

Обращение (запрос) может поступить одним из следующих способов:

1) при личном обращении (устно) или по телефону;

2) почтовым отправлением или по электронной почте.

3.2.1.1. Прием, первичная обработка и регистрация устного обращения (запроса) заявителя, поступившего при личном обращении либо по телефону.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты учреждения в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Информация предоставляется в устной форме.

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

Лицами, ответственными за предоставление информации по запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо обращении по телефону, являются специалисты учреждения, назначенные приказом директора учреждения.

Результатом исполнения административной процедуры является принятие учреждением и регистрация устного обращения (запроса) о предоставлении информации, создание электронной карточки обращения.

3.2.1.2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений (запросов) заявителей, поступивших посредством почтовой или электронной связи.

Письменное обращение (запрос) заявителя оформляется с указанием электронного или почтового адреса, по которому направляется информация о мероприятиях либо уведомление об отказе в предоставлении услуги.

При первичной обработке письменного обращения (запроса) специалист учреждения, ответственный за прием и регистрацию корреспонденции:

1) проверяет правильность адресования и целостность упаковки (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);

2) вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;

3) при получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), передает, не вскрывая конверт, директору учреждения для принятия решения по отправке в правоохранительные органы.

Электронная почта просматривается специалистом учреждения, ответственным за прием и регистрацию корреспонденции, 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 учреждение. Обращения, поступившие менее чем за час до окончания рабочего дня, регистрируются датой следующего рабочего дня.

Лицами, ответственными за организацию приема, первичной обработки и регистрации корреспонденции, являются специалисты учреждения, назначенные приказом директора учреждения.

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

3.2.2. Подготовка и направление заявителю информации или мотивированный отказ в предоставлении услуги.

Основанием для начала исполнения процедуры является поступление обращения (запроса) заявителя от специалиста учреждения, ответственного за прием и регистрацию корреспонденции, специалисту, ответственному за предоставление услуги.

При устном обращении заявителя, поступившем при личном обращении либо по телефону, специалист учреждения, ответственный за предоставление услуги, уточняет, какую информацию хочет получить заявитель, определяет, относится ли указанный запрос к компетенции учреждения, и дает ответы на поставленные заявителем вопросы.

Результатом исполнения административной процедуры при личном обращении или по телефону является информирование заявителя о мероприятиях, проводимых в учреждении и проводимых учреждением на территории г. Твери, либо обоснованный отказ в предоставлении услуги. Устное обращение считается рассмотренным, когда в журнале регистрации исполнитель сделал отметку с указанием результата рассмотрения.

Максимальное время предоставления услуги в устной форме составляет 15 минут.

При письменном обращении (запросе) заявителя, поступившем почтовой связью или по электронной почте, специалист, ответственный за предоставление услуги, рассматривает заявление, полученное от специалиста, ответственного за прием и регистрацию входящей корреспонденции, на предмет правильности его оформления, проверяет возможность предоставления услуги в запрашиваемые сроки.

В случае соответствия заявления установленным требованиям сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку ответа в

доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает объем предоставления запрашиваемой услуги.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги специалист учреждения, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении услуги в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении услуги.

В ответе на письменное обращение заявителя указываются должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок специалиста учреждения, осуществляющего подготовку ответа. Письменный ответ направляется на подпись директору учреждения.

После подписания ответ на обращение передается специалисту учреждения, ответственному за прием и регистрацию корреспонденции, регистрируется с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции и направляется заявителю на указанный им адрес по почте (по электронной почте).

Результатом исполнения административной процедуры являются рассмотрение обращения (запроса) заявителя и предоставление запрашиваемой им услуги либо обоснованный отказ в предоставлении услуги.

Максимальный срок исполнения процедуры составляет 10 дней.

3.2.3. Предоставление информации при обращении заявителя на сайт учреждения.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя на официальный сайт учреждения. Поиск информации на сайте учреждения осуществляется заявителем самостоятельно.

В случае, если заявитель не обнаружил необходимую информацию, связанную с оказанием услуги, он может обратиться в учреждение лично, по телефону, посредством электронной или почтовой связи. Последовательность административных процедур в данном случае указана в п. 3.2.1 и п. 3.2.2 настоящего регламента.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление заявителю информации о мероприятиях, проводимых в учреждении и проводимых учреждением на территории города Твери, либо обращение заявителя в учреждение.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем регламенте.

4.2. Персональная ответственность специалистов, осуществляющих деятельность по предоставлению услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется директором учреждения.

4.4. Формами контроля за исполнением настоящего регламента являются плановые и внеплановые проверки, проводимые управлением по культуре, спорту и делам молодежи администрации г. Твери (далее - Управление).

Плановые проверки проводятся один раз в год Управлением. Периодичность внеплановых проверок устанавливается начальником Управления.

4.5. Основаниями для проведения внеплановых проверок являются жалобы заявителей на действия (бездействие) должностных лиц, специалистов, осуществляющих деятельность по предоставлению услуги, при предоставлении услуги.

4.6. Цели проведения проверок:

- выявление нарушений исполнения положений настоящего регламента, прав потребителей услуги;
- своевременное принятие решения и подготовка ответа на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждений.

4.7. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги может быть сформирована рабочая группа, состав которой утверждается правовым актом Управления.

4.8. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений исполнения настоящего регламента и (или) прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципальных учреждений, предоставляющих услугу, а также должностных лиц

5.1. Обжалование решений и действий (бездействия) учреждений, предоставляющих услугу, должностных лиц либо специалистов, ответственных за предоставление услуги, рассмотрение указанных жалоб осуществляются с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) учреждения, предоставляющего услугу, должностных лиц либо специалистов, ответственных за предоставление услуги, по обращению заявителя, принятое или осуществленное ими в ходе предоставления услуги.

5.3. Заявитель имеет право обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в связи с:

- нарушением срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- нарушением срока предоставления услуги;
- требованием у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;
- отказом в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;
- отказом в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- затребованием с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

- отказом учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица либо специалиста, ответственного за предоставление услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, предоставляющее услугу, в управление по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери или в администрацию города на имя:

5.4.1. директора учреждения, предоставляющего услугу:

- по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему регламенту; график работы администрации учреждения указан в п. 1.3 настоящего регламента;
- с использованием средств телефонной связи (контактные телефоны учреждений, предоставляющих услугу, представлены в приложении 1 к настоящему регламенту);
- с использованием средств электронной почты: через систему "Обратная связь" официального сайта в сети Интернет учреждения, предоставляющего услугу;

5.4.2. начальника управления по культуре, спорту и делам молодежи администрации г. Твери:

- по адресу: 170100 г. Тверь, наб. Степана Разина, д. 20; график работы Управления: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 16.45, перерыв - с 13.00 до 13.45. Выходные дни: суббота, воскресенье;
- с использованием средств телефонной связи: (84822) 32-08-14;
- с использованием средств электронной почты: через систему "Интернет-приемная" официального сайта в сети Интернет муниципального образования "город Тверь" (www.tver.ru);

5.4.3. заместителя Главы администрации города Твери, курирующего работу управления по культуре, спорту и делам молодежи администрации г. Твери:

- по адресу: 170100, г. Тверь, ул. Советская, д. 11; график работы администрации города Твери: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 16.45, перерыв - с 13.00 до 13.45. Выходные дни: суббота, воскресенье;
- с использованием средств телефонной связи: (84822) 34-28-80;
- с использованием средств электронной почты: через систему "Интернет-приемная" официального сайта в сети Интернет муниципального образования "город Тверь" (www.tver.ru);

5.4.4. Главы администрации города Твери:

- по адресу: 170100, г. Тверь, ул. Советская, д. 11. График работы администрации города Твери: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 16.45, перерыв - с 13.00 до 13.45. Выходные дни: суббота, воскресенье;
- с использованием средств телефонной связи: (84822) 32-25-95;
- с использованием средств электронной почты: через систему "Интернет-приемная" официального сайта в сети Интернет муниципального образования "город Тверь" (www.tver.ru).

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта учреждения, предоставляющего услугу, официального сайта администрации города (www.tver.ru), единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем), и содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего услугу, либо наименование должности, фамилию, имя, отчество должностных лиц либо специалистов, ответственных за предоставление услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя - юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной

почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего услугу, либо его специалиста;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего услугу, либо специалиста.

Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.7. Жалоба может быть подана через представителя, в этом случае представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.8. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. В случае, если жалоба подана заявителем в структурное подразделение или должностному лицу администрации города Твери, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанные орган или должностное лицо направляют жалобу уполномоченному на ее рассмотрение органу, должностному лицу и в письменной форме информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

5.10. Должностные лица учреждения, предоставляющего услугу, проводят личный прием заявителей (по предварительной записи). Запись заявителей проводится при личном обращении в администрацию города Твери или Управление по адресам либо с использованием средств телефонной связи, указанных в пункте 5.4 настоящего раздела.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее услугу, или орган, рассмотревший жалобу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных специалистом, ответственным за предоставление услуги, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.12. 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.

5.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование учреждения или органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае, если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.15. Учреждение, предоставляющее услугу, или орган, которому направлена на рассмотрение жалоба, отказывает в рассмотрении 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 порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.16. Учреждение, предоставляющее услугу, или орган, которому направлена на рассмотрение жалоба, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщив гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, сообщив об этом гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.17. Учреждение, предоставляющее услугу:

- осуществляет информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, предоставляющих услугу, их должностных лиц либо специалистов посредством размещения информации на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- консультирует заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, предоставляющих услугу, их должностных лиц либо специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.18. Решение по жалобе может быть обжаловано в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Начальник управления по культуре, спорту
и делам молодежи администрации города Твери
О.В.ЖУКОВА

**Приложение N 1
к административному регламенту
предоставления муниципальными учреждениями
услуги "Предоставление информации о проведении
вечеров, встреч, отчетных и тематических
концертов, работе ансамблей, студий, кружков
муниципальных культурно-досуговых
учреждений города Твери"**

Список муниципальных учреждений, предоставляющих услугу "Предоставление информации о проведении вечеров, встреч, отчетных и тематических концертов, работе ансамблей, студий, кружков муниципальных культурно-досуговых учреждений города Твери"

(в ред. Постановления администрации города Твери от 18.05.2016 N 868)

Наименование учреждения	Юридический адрес	Телефон	Сайт и адрес электронной почты
Муниципальное бюджетное учреждение Досуговый центр "Мир"	170043, город Тверь, улица Можайского, дом 63	8 (4822) 51-43-90	www.mir.tver.ru ktmir-tver@yandex.ru
Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры "Химволокно"	170037, город Тверь, площадь Гагарина, дом 1	8 (4822) 32-02-27	дк-химволокно.рф dvorez53@mail.ru
Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры "Синтетик"	170032, город Тверь, поселок Химинститута	8 (4822) 53-20-86	http://sintetic.ru dk-sintetic@mail.ru
Муниципальное бюджетное учреждение "Дом культуры поселка Сахарово"	170904, город Тверь, улица Маршала Василевского (Сахарово), дом 13	8 (4822) 53-13-71	mdc-saharovo.ru; mdc-saharovo@yandex.ru
Муниципальное бюджетное учреждение "Дворец культуры поселка Литвинки"	170015, город Тверь, поселок Литвинки	8 (4822) 53-48-81	www.dklitvinki.ru mdkposlitvinki@rambler.ru
Муниципальное бюджетное учреждение "Дом культуры поселка Элеватор"	170025, город Тверь, поселок Элеватор, улица Центральная, дом 12	8 (4822) 74-43-29	www.dkelevator.ru umdkposelevator@mail.ru
Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры "Затверецкий"	170019, город Тверь, улица Туполева, дом 105	8 (4822) 52-87-90	http://www.zatveretsky.ru zatverecki_zentr@mail.ru

**Приложение N 2
к административному регламенту
предоставления муниципальными учреждениями
услуги "Предоставление информации о проведении
вечеров, встреч, отчетных и тематических
концертов, работе ансамблей, студий, кружков
муниципальных культурно-досуговых
учреждений города Твери"**

Форма обращения (запроса) получателя услуги

В _____
(название учреждения)

от _____
указываются фамилия, имя, отчество

проживающего(ей) по адресу:

указывается полный почтовый адрес

ЗАПРОС

Прошу Вас предоставить информацию о _____

(указать название услуги)

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

выслать по адресу: _____,
(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

передать по электронной почте _____,
(указать адрес электронной почты получателя)

передать лично в руки.

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

<*> Я даю согласие на обработку вышеуказанных персональных данных. Я утверждаю, что ознакомлен с документами, устанавливающими порядок обработки персональных данных, с моими правами и обязанностями в этой области.

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)