



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЯЗАНИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28 июля 2010 г.

№ 3165

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте проведения культурно-досуговых мероприятий в муниципальных учреждениях культуры»

В целях повышения эффективности и качества деятельности администрации города Рязани и во исполнение распоряжения администрации города Рязани от 25.06.2010 № 1113-р «О сроках разработки проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями», руководствуясь постановлением главы администрации города Рязани от 12.02.2009 № 545 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) администрацией города Рязани», постановлением администрации города Рязани от 23.07.2010 № 3121 «Об утверждении Реестра (перечня) муниципальных услуг (работ) муниципального образования - городской округ город Рязань», распоряжением администрации города Рязани от 12.07.2010 № 928-о, статьями 39, 41 Устава муниципального образования - городской округ город Рязань Рязанской области, администрация города Рязани **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте проведения культурно-досуговых мероприятий в муниципальных учреждениях культуры» (далее – административный регламент).

2. Управлению культуры и искусства администрации города Рязани (А.А.Кашаев) обеспечить размещение административного регламента на Портале муниципальных услуг ([www.uslugi.admrzn.ru](http://www.uslugi.admrzn.ru)).

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Пресс-службе (отделу) администрации города Рязани (Е.А.Даньшова) опубликовать настоящее постановление в газете «Рязанские ведомости».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации С.В.Филимонова.

Заместитель главы администрации

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop followed by a horizontal line and a diagonal stroke.

А.В.Савичев

Административный регламент предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о времени и месте проведения культурно-  
досуговых мероприятий в муниципальных учреждениях культуры»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте проведения культурно-досуговых мероприятий в муниципальных учреждениях культуры» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о времени и месте проведения культурно-досуговых мероприятий в муниципальных учреждениях культуры города Рязани (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для потребителей результатов предоставления муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется управлением культуры и искусства администрации города Рязани (далее – Управление) и муниципальными учреждениями культуры города Рязани, подведомственными Управлению (далее – Учреждение культуры).

1.3. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами – лицами, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющими деятельность по предоставлению муниципальной услуги, а равно лицами, выполняющими организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в администрации города Рязани (далее – специалист Управления, начальник Управления). В предоставлении муниципальной услуги принимают участие сотрудники Учреждений культуры, директора Учреждений культуры.

1.4. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих оказание муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации («Российская газета» от 25.12.1993 № 237);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 06.10.2003 № 41-ст);

Федерации» от 06.10.2003 № 40 ст. 3822, «Российская газета» от 08.10.2003 № 202, «Парламентская газета» от 08.10.2003 № 186);

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации» от 19.11.1992 № 46 ст. 2615, «Российская газета» от 17.11.1992 № 248);

Устав муниципального образования – городской округ город Рязань Рязанской области («Рязанские ведомости» от 02.09.2006 №№ 221 – 222);

решение Рязанской городской Думы от 22.01.2009 № 09-1 «Об утверждении Положения об управлении культуры и искусства администрации города Рязани» («Рязанские ведомости» от 03.02.2009 №№ 17 - 18);

постановление главы администрации города Рязани от 12.02.2009 № 545 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) администрацией города Рязани» (документ официально опубликован не был).

1.5. Описание конечных результатов предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

1.5.1. Предоставление информации о времени и месте проведения культурно-досуговых мероприятий в муниципальных учреждениях культуры города Рязани, в том числе размещение информации на официальном сайте администрации города Рязани ([www.admrzn.ru](http://www.admrzn.ru)), официальном сайте портала муниципальных услуг администрации города Рязани ([www.uslugi.admrzn.ru](http://www.uslugi.admrzn.ru)).

1.5.2. Мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

1.6. Описание категорий получателей муниципальной услуги.

Получателем муниципальной услуги являются юридические и физические лица, заинтересованные в получении муниципальной услуги, либо их уполномоченные представители (далее - заявитель).

Муниципальная услуга предоставляется заявителям на основании их личных обращений или заявлений с указанием цели получения информации (далее - запрос).

## 2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- по письменному обращению;

- непосредственно в помещении Управления или Учреждения культуры при личном обращении;

- с использованием средств телефонной связи;

- с использованием информационного стенда Управления или Учреждения культуры, содержащего следующую информацию: почтовый адрес, контактный телефон, график работы Управления и Учреждений культуры;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте администрации города Рязани в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации и телепередач.

2.1.2. Место нахождения и адрес Управления:

390006, Россия, город Рязань, улица Вознесенская, дом 51а.

Справочные телефоны: (4912) 44-89-07; 25-50-13.

Режим работы: понедельник – пятница, 9-00 – 18.00, перерыв на обед: 13-00 – 14-00.

Суббота, воскресенье – выходной.

2.1.3. Наименование, места нахождения и адреса Учреждений культуры:

2.1.3.1. МУК «Муниципальный культурный центр города Рязани».

390013, Россия, город Рязань, Первомайский проспект, дом 68.

Справочные телефоны: (4912) 76-36-93; 34-74-07.

Режим работы: понедельник – пятница, 9-00 – 18.00, перерыв на обед: 13-00 – 14-00.

Суббота, воскресенье – выходной.

2.1.3.2. МУК «Культурно-досуговый центр «Октябрь».

390037, Россия, город Рязань, улица Новоселов, дом 13.

Справочные телефоны: (4912) 41-41-77; 41-47-85.

Режим работы: понедельник – пятница, 9-00 – 18.00, перерыв на обед: 13-00 – 14-00.

Суббота, воскресенье – выходной.

2.1.3.3. МАУК «Дворец культуры «Приокский» города Рязани».

390042, Россия, город Рязань, улица Октябрьская, дом 5.

Справочные телефоны: (4912) 33-02-30; 33-92-44.

Режим работы: понедельник – пятница, 9-00 – 18.00, перерыв на обед: 13-00 – 14-00.

Суббота, воскресенье – выходной.

2.1.3.4. МУК «Городские парки».

390008, Россия, город Рязань, улица Братиславская, дом 2.

Справочные телефоны: (4912) 76-16-54.

Режим работы: понедельник – пятница, 9-00 – 18.00, перерыв на обед: 13-00 – 14-00.

Суббота, воскресенье – выходной.

2.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги (далее – информация):

2.2.1. При ответах на устные обращения и обращения с использованием средств телефонной связи информирование заявителей должно проходить с учетом следующих требований:

- специалисты Управления или сотрудники Учреждения культуры подробно и в тактичной (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам;

- специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры представляется, называя свои фамилию, имя, отчество и должность;

- при невозможности специалиста Управления или сотрудника Учреждения культуры, принявшего устное обращение или телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившийся должен быть переадресован (переведен) к другому должностному лицу либо ему должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2.2. Индивидуальное устное консультирование осуществляется специалистами Управления или сотрудниками Учреждения культуры при обращении заявителей за информацией:

- лично;

- по телефону.

Специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов Управления или сотрудников Учреждения культуры. Прием заявителей осуществляется специалистом Управления или сотрудником Учреждения культуры в порядке очереди.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

2.2.3. Индивидуальное письменное консультирование при письменном обращении заявителей за информацией.

Начальник Управления или директор Учреждения культуры в соответствии со своей компетенцией определяет непосредственного исполнителя - специалиста Управления или сотрудника Учреждения культуры.

Ответ на письменное обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя - специалиста Управления или сотрудника Учреждения культуры.

Ответ направляется в письменном виде, почтой или электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

2.2.4. Обязанности специалистов Управления или сотрудников Учреждения культуры при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заявителей, требования к форме и характеру взаимодействия специалистов Управления или сотрудников Учреждения культуры с заявителями.

При ответе на телефонные звонки специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, осуществляющий прием и консультирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, название Управления или Учреждения культуры. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

При устном обращении заявителя (по телефону или лично) специалисты Управления или сотрудники Учреждения культуры, осуществляющие прием и консультирование, дают ответ самостоятельно. Если специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителя время для получения консультации.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя - специалиста Управления или сотрудника Учреждения культуры. Ответ подписывается начальником Управления или директором Учреждения культуры.

Специалисты Управления или сотрудники Учреждения культуры, осуществляющие прием и консультирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к заявителям.

### 2.3. Порядок оформления запроса.

Заявитель оформляет запрос ручным (чернилами или пастой синего или черного цвета) или машинописным способом в свободной форме. В запросе указываются:

- цель получения информации;
- реквизиты лица, заинтересованного в получении информации (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);
- адрес постоянного места жительства или преимущественного пребывания

и/или фактический адрес лиц, заинтересованных в получении информации;

- адрес местонахождения (почтовый адрес) юридического лица;
- количество экземпляров информации;
- способ получения информации (в случае необходимости доставки по почте указывается почтовый адрес доставки);

- подпись заявителя или его представителя.

В случае, если запрос оформлен машинописным способом, заявитель дополнительно в нижней части запроса разборчиво от руки (чернилами или пастой синего или черного цвета) указывает свою фамилию, имя, отчество (полностью).

#### 2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Информация при индивидуальном письменном консультировании направляется заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации запроса.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры осуществляет не более 10 минут. При отсутствии очереди время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

#### 2.5. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

оформление ненадлежащим образом запроса и (или) невозможность установить, какая именно информация запрашивается.

#### 2.6. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах) Управления или Учреждения культуры.

Присутственные места включают зоны для ожидания, информирования и приема заявителей.

Требования к оснащению и оборудованию присутственных мест должны соответствовать Положению о стандарте комфортности помещений, утверждаемому постановлением администрации города Рязани.

2.6.2. Зона информирования располагается в непосредственной близости от зоны ожидания и предназначена для ознакомления с информационными материалами.

#### 2.6.3. Требования к организации зоны информирования:

Зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую



информацию о муниципальной услуге:

- текст Административного регламента;
- термины и определения, которые необходимо знать и применять заявителям при обращении в Управление или Учреждение культуры за предоставлением муниципальной услуги;
- почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты Управления или Учреждения культуры, адрес официального сайта администрации города Рязани в сети Интернет;
- список почтовых адресов, телефонов, адресов электронной почты и адресов, официальных сайтов организаций, участвующих в выполнении муниципальной услуги;
- контактные телефоны должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- образец заполнения формы запроса;
- другие информационные материалы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них, информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры и т.д.).

2.6.4. Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста Управления или сотрудника Учреждения культуры, осуществляющего прием заявителей;
- режима работы специалиста Управления или сотрудника Учреждения культуры.

2.7. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов.

Для получения муниципальной услуги заявителями предоставляются следующие документы:

- запрос;
- документ, удостоверяющий личность.

2.8. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

### 3. Административные процедуры

3.1. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги:

- прием и регистрация запроса;
- поиск необходимой информации;
- предоставление информации (мотивированного отказа в предоставлении информации) заявителю.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении к Административному регламенту.

### 3.2. Прием и регистрация запроса.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является получение Управлением или Учреждением культуры запроса.

Запросы, направленные в Управление или Учреждение культуры почтовым отправлением или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства.

По желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, осуществляющий прием, проставляет отметку о принятии запроса с указанием даты его регистрации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

После регистрации запрос передается в порядке делопроизводства начальнику Управления или директору Учреждения культуры. Начальник Управления или директор Учреждения культуры в соответствии со своей компетенцией передает запрос для исполнения специалисту Управления или сотруднику Учреждения культуры.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Если предметом запроса является предоставление информации, не относящейся к компетенции Управления или Учреждения культуры, специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный принимать запрос, сообщает заявителю в какой орган государственной власти или орган местного самоуправления следует обратиться.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

### 3.3. Поиск необходимой информации.

Основанием для начала процедуры поиска необходимой информации является получение специалистом Управления или сотрудником Учреждения культуры, уполномоченным предоставлять информацию, запроса.

Специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры осуществляет формирование требуемой информации.

Максимальная длительность выполнения действия составляет 7 дней со дня получения специалистом Управления или сотрудником Учреждения культуры запроса.

Специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный предоставлять муниципальную услугу:

- формирует информацию, либо;

- готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действия составляет 30 минут. Действие совершается в день установления наличия запрашиваемой информации.

Специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный предоставлять информацию, передает указанные выше документы на подпись начальнику Управления или директору Учреждения культуры.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в день подготовки документов.

Начальник Управления или директор Учреждения культуры подписывает информацию или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный предоставлять муниципальную услугу, передает подписанную информацию или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги в порядке делопроизводства для выдачи.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день. Действие совершается в день получения подписанных документов от начальника Управления или директора Учреждения культуры.

3.4. Предоставление информации (мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги) заявителю.

Основанием для начала выдачи документов заявителю является их поступление специалисту Управления или сотруднику Учреждения культуры, уполномоченному выдавать документы.

При обращении заявителя для получения подготовленной информации специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный выдавать документы, устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность. Если за получением подготовленной информации обращается представитель заявителя, специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный выдавать документы, устанавливает личность представителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, а также его полномочия на получение информации, запрошенной заявителем.

Специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный выдавать документы, находит документы, подлежащие выдаче.

Специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный выдавать документы, регистрирует факт выдачи информации путем внесения

соответствующей записи в систему электронного документооборота.

Специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный выдавать документы, выдает документы заявителю (представителю заявителя), заявитель (представитель заявителя) расписывается в получении документов на экземпляре документа, который остается в Управлении или Учреждении культуры.

Мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги вручается заявителю (представителю заявителя) под роспись.

Максимальный срок выполнения всех действий составляет 30 минут.

3.5. Порядок информирования неопределенного круга лиц (без запроса) о предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги для неопределенного круга лиц включает в себя следующие административные процедуры:

- создание и обработка информации;
- размещение информации о предоставлении муниципальной услуги;
- своевременное обновление информации;
- контроль за предоставлением муниципальной услуги.

Создание и обработка информации осуществляется на основании плана мероприятий на месяц Управления или Учреждения культуры.

На основании плана мероприятий на месяц Управления или Учреждения культуры, утвержденного начальником Управления или директором Учреждения культуры, информирование неопределенного круга лиц муниципальной услуги осуществляется в форме информационных материалов, которые размещаются:

- на досках объявлений МП города Рязани «Кустовой вычислительный центр»;
- на рекламных конструкциях ООО «Городская афиша»;
- в средствах массовой информации;
- на информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях Управления или Учреждения культуры;
- в городском пассажирском транспорте;
- на официальном сайте администрации города Рязани ([www.admrzn.ru](http://www.admrzn.ru));
- на официальном сайте портала муниципальных услуг администрации города Рязани ([www.uslugi.admrzn.ru](http://www.uslugi.admrzn.ru)).

Обновление информации о предоставлении муниципальной услуги осуществляется по мере поступления новых данных.

Информация предоставляется не позднее, чем за 10 дней до проведения мероприятия

#### 4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Управления, начальника Управления или сотрудников Учреждения культуры, директора Учреждения культуры, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами Управления или сотрудниками Учреждения культуры осуществляется начальником Управления или директором Учреждения культуры соответственно.

Специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный принимать документы, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записи в систему электронного документооборота, предоставляемой заявителям.

Специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный предоставлять информацию, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка поиска и подготовки запрашиваемой информации или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный предоставлять информацию, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка подготовки и размещения информации для неопределенного круга лиц.

Специалист Управления или сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный выдавать документы, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка выдачи документов.

Персональная ответственность специалистов Управления или сотрудников Учреждения культуры закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником Управления или директором Учреждения культуры проверок соблюдения и исполнения специалистами Управления или сотрудниками Учреждения культуры Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Рязанской области и правовых актов органов местного самоуправления.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником

Управления или директором Учреждения культуры не реже одного раза в месяц.

Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы Управления или Учреждения культуры) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

#### 5. Порядок обжалования действия (бездействия) должностных лиц и решений, принятых ими при предоставлении муниципальной услуги

5.1. При отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителя могут обратиться с жалобой в администрацию города Рязани или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

##### 5.2. Досудебное обжалование.

Действия любого нижестоящего должностного лица, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу органов местного самоуправления города Рязани.

Заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента, письменно почтовым отправлением или электронной почтой в адрес Управления или Учреждения культуры, в соответствии с графиком работы, установленным пунктами 2.1.2 или 2.1.3 раздела 2 Административного регламента.

##### 5.3. В письменной жалобе указываются:

фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

почтовый адрес;

предмет жалобы;

личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Письменная жалоба должна быть рассмотрена в установленном порядке.

5.4. Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа. Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры

одного обращения, направленные заявителями в различные органы власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ), не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений заявителю направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

5.5. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применению мер ответственности к специалисту Управления или сотруднику Учреждения культуры, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

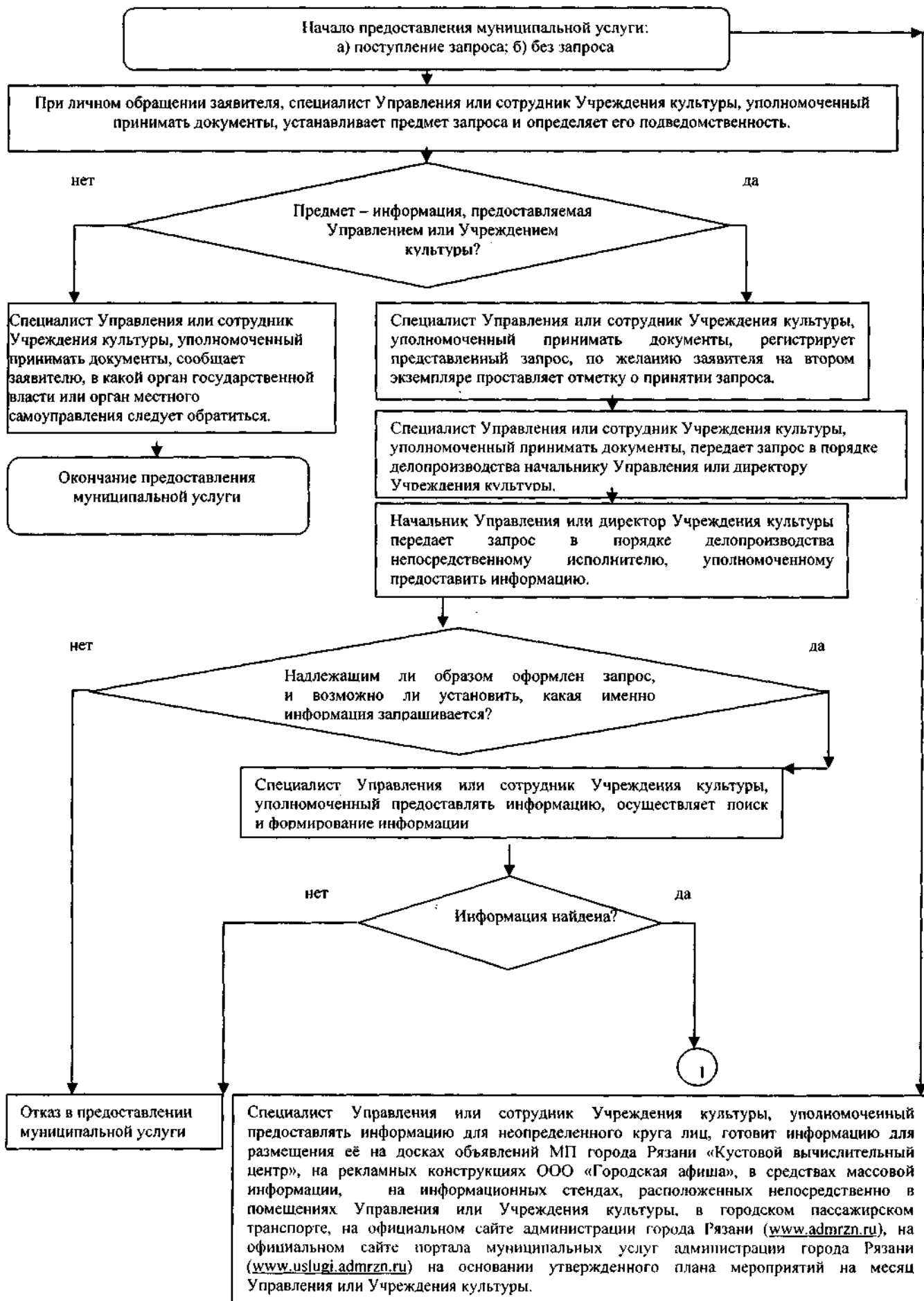
5.6. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

5.7. Все обращения об обжаловании действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента, регистрируются с указанием:

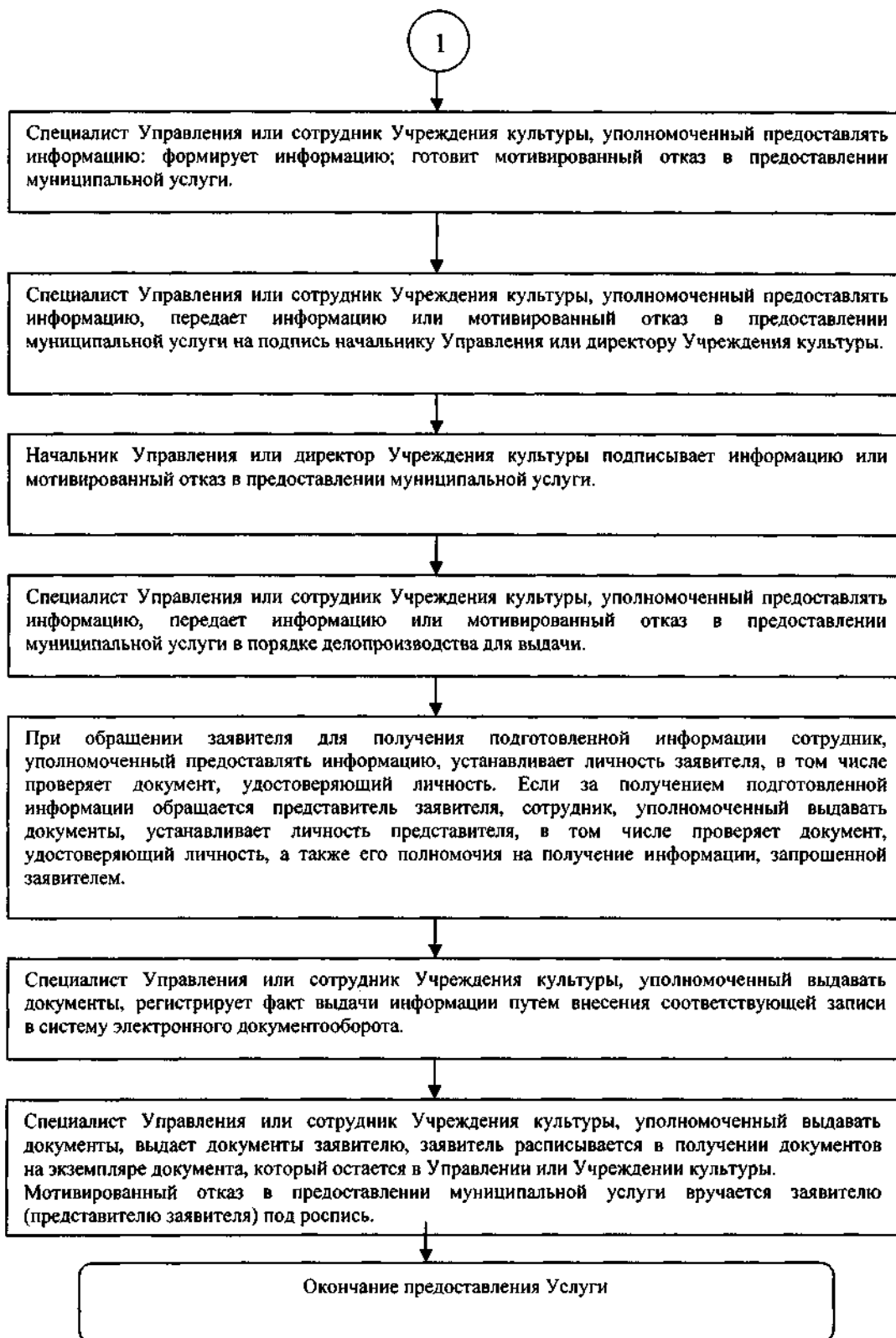
- принятых решений;
- осуществленных действий по предоставлению заявителю муниципальной услуги и применения мер ответственности к специалисту Управления или сотруднику Учреждения культуры, допустившему нарушения, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшие за собой жалобу заявителя.

5.8. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.



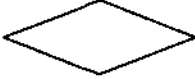

Блок-схема предоставления муниципальной услуги







## Условные обозначения блок-схемы по оказанию муниципальной услуги

	- начало или завершение административной процедуры
	- операция, действие
	- ситуация выбора, принятия решения
	- переход к следующей операции, действию, административной процедуре