****

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНИСЕЙСКА**

Красноярского края

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«18» 01.2019 г. г. Енисейск № 10-п

Об утверждении административного

Регламента по предоставлению

муниципальной услуги

«Показ кинофильмов»

В соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 г. № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением администрации города Енисейска от 22.07.2010 г. №186-п «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов», руководствуясь ст. 8, 43, 44, 46 Устава города Енисейска, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Показ кинофильмов» согласно приложению №1;

2. Отменить постановление администрации города Енисейска «Об утверждении административного регламента «Показ кинофильмов» от 21.06.2016 № 128-п;

3. Контроль над выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы города по социально-экономическому развитию Белошапкину Е.А.

4. Постановление подлежит публикации в газете «Енисейск-Плюс» и размещению на официальном интернет – портале органов местного самоуправления г. Енисейска [www.eniseysk.com](http://www.eniseysk.com/).

5. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем официального опубликования.

Глава города В.В.Никольский

Ким Зоя Анатольевна

8 391 95 2 4 97

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги «Показ кинофильмов».

1.Общие положения

1.1. Предметом регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (далее - регламент) являются правоотношения, возникшие между Муниципальным бюджетным учреждением культуры – «Городской Дом культуры» имени А.О. Арутюняна (далее – МБУК «ГДК», и заявителем по предоставлению муниципальной услуги показ кинофильмов (далее - муниципальная услуга).

1.2. Заявителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Предоставление муниципальной услуги обеспечивают специалисты МБУК «ГДК»:

Местонахождение: 663185, Красноярский край, город Енисейск, улица

Ленина, дом 44. Адрес электронной почты: gdke@yandex.ru.

График работы МБУК «ГДК»:

- понедельник - пятница - с 09.00 - 18.00 - прием граждан и юридических лиц;

- обеденный перерыв- с 13.00 - 14.00;

- суббота, воскресенье: согласно графику показа кинофильмов.

Справочный телефон, МБУК «ГДК»: 8 (39195) 22255 / 8 (39195) 22215.

Информация о порядке и стандарте предоставления муниципальной услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги размещена в сети Интернет в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал), региональной информационной системе Красноярского края. «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Красноярского края» gosuslugi.ru (далее - региональный портал), а также на официальном сайте администрации города Енисе йска – www.eniseysk.com.

Требования к осуществлению взаимодействия в электронной форме получателей (заявителей) с органами, предоставляющими муниципальную услугу или организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, и порядок такого взаимодействия устанавливаются Правительством Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

1.3.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до заинтересованных лиц:

- с использованием средств телефонной связи в часы работы МБУК «ГДК» по телефону 8 (39195) 22215;

- на Едином портале;

- при личном или письменном обращении заявителя в МБУК «ГДК;

- в форме ответов на обращения заявителей;

- посредством размещения информационных материалов на информационных стендах, установленных в МБУК «ГДК», в черте города, и должна содержать:

- график работы учреждения;

- номера телефонов учреждения;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- копию настоящего регламента;

- сведения о порядке обжалования действия (бездействия) должностных лиц и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

1.3.3. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования.

Устное информирование осуществляется при обращении заявителя за информацией:

- лично;

- по телефону.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет приём и информирование (по телефону или лично), должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.3.4. Письменное информирование при обращении заявителя в МБУК «ГДК» осуществляется путём направления ответа почтовым отправлением.

1.3.5. Срок предоставления муниципальной услуги в устной форме – в течение 15 минут, в письменной, электронной форме – в течение 10 дней с момента подачи в установленном порядке заявления о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.6. Порядок получения информации заявителями:

- консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляет должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при личном обращении заявителя, а также с использованием почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве, должности специалиста принявшего телефонный звонок;

- при невозможности специалиста МБУК «ГДК», принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому лицу, или обратившемуся, должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Показ кинофильмов».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется МБУК «ГДК».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является показ кинофильмов.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги: в соответствии с ежемесячным планом показа кинофильмов.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих представление муниципальной услуги:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

- Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

- Закон Красноярского края от 2 октября 2008 г. N 7-2161 "Об административных правонарушениях".

- Устав города Енисейска.

- Устав МБУК «ГДК.

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги в случае личного обращения заявителя; исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги: документы для получения муниципальной услуги не требуются, в связи с чем оснований для отказа в приеме документов не имеется и регистрация не требуется.

2.7. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя:

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

2.7.2. Предоставление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, органов местного самоуправления и (или) подведомственных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7.3. Осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной 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, включённых в перечни, указанные в Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги: отсутствие свободных мест на дату обращения заявителя.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется как на платной, так и бесплатной основе.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания.

Стоимость билета на киносеанс составляет 30 рублей;

В случаях, предусмотренных законодательством, для определенной категории граждан может быть предусмотрено предоставление муниципальной услуги на льготной основе.

К льготным категориям граждан относятся:

- участники Великой Отечественной войны 1941-1945гг.;

- дети-сироты;

- труженики тыла;

- воины интернационалисты;

- инвалиды I и II группы;

- почетные граждане города Енисейска.

- многодетные семьи

Лицо, обладающее правом на льготный режим пользования услугой, предоставляет документ, подтверждающий его статус (удостоверение, студенческий билет и т.д.);

Билеты на кинофильм приобретаются потребителями в соответствии со статусом потребителя за наличный расчет, безналичный расчет (путем перечисления средств на расчетный счет учреждения культуры) или бесплатно, в порядке живой очереди в учреждении без ограничения количества приобретаемых билетов.

Вне очереди обслуживаются инвалиды первой и второй групп, участники и инвалиды ВОВ, Герои Социалистического Труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры Ордена Славы.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Требования к оформлению входа в здание:

Здание должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской) содержащей следующую информацию о МБУК «ГДК:

- наименование;

- режим работы.

Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается преимущественно на нижнем этаже здания.

Входы и выходы из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- пандусами, расширенными проходами, тактильными полосами на пути инвалидов, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

- соответствующими указателями и автономными источниками бесперебойного питания;

- контактной маркировкой ступеней по пути движения;

- информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

- тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля.

Лестницы, находящиеся по пути движения и помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- тактильными полосками;

- контактной маркировкой крайних ступеней;

- поручнями с двух сторон с тактильными полосками, нанесёнными на поручни, с тактильно-выпуклым шрифтом и шрифтом Брайля с указанием этажа;

- тактильными табличками с указанием этажей, дублированными шрифтом Брайля.

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов; к путям движения и помещения в залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъёмным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

2.11.2. Требования к парковочным местам.

Территория, прилегающая к зданию МБУК «ГДК», оборудуется местами для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.11.3. Требования к местам ожидания.

Места ожидания в очереди на получение муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями.

2.11.4. Требования к месту приёма заявителей:

- помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, нормам охраны труда, требованиям по технике безопасности.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.12.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

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

- бесплатность предоставления муниципальной услуги для льготных категорий заявителей.

2.12.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соответствие предоставляемой услуги требованиям регламента;

- отсутствие жалоб заявителей услуги на действия, бездействия должностных лиц;

- соблюдение сроков ожидания предоставления муниципальной услуги.

2.13. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и

особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме отсутствуют.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры: организация показа кинофильмов.

3.2. Организация показа кинофильмов.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является ежемесячный план показа кинофильмов и обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2. Ответственным за исполнение административной процедуры является киномеханик.

3.2.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- при наличии свободных мест проводит мероприятие (максимальный срок выполнения – 3 часа);

- при отсутствии свободных мест – отказывает в предоставлении муниципальной услуги (максимальный срок выполнения – 5 минут).

3.2.4. Критерий принятия решения: наличие или отсутствие свободных мест.

3.2.5. Конечным результатом исполнения данной административной процедуры является показ кинофильма.

3.2.6. Способ фиксации: отчет о проведенном мероприятии.

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

4.Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги,

а также принятием решений лицами, ответственными за предоставления муниципальной услуги, осуществляется постоянно в процессе осуществления административных процедур директором МБУК «ГДК» или лицом его замещающим, а также путём проведения проверок соблюдения исполнения положений регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании решения директора МБУК «ГДК» или лица его замещающим.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проведений плановой проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается директором МБУК «ГДК», но не менее одного раза в год.

Внеплановые проверки проводятся по обращению (жалобе) граждан и юридических лиц.

По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, осуществляется директором МБУК «ГДК» или лицом, его замещающим, при проведении текущего контроля и (или) при проведении плановых (внеплановых) проверок.

4.3. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение и (или) неисполнение, ненадлежащее исполнение положений настоящего регламента.

Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, несут ответственность за неосуществление или ненадлежащее осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

Лица, ответственные за осуществление соответствующих административных процедур настоящего регламента, несут административную ответственность в соответствии с законодательством Красноярского края за:

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

- неправомерный отказ 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 неисправностей;

- 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 в многофункциональном центре).

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путём направления в адрес органа, предоставляющего муниципальную услугу:

- предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- жалоб по фактам нарушения должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу, прав, свобод или законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих.

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) МФЦ или органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц или муниципальных служащих, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

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

5.2.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

5.2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.2.3. За требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.2.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.

5.2.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами.

5.2.6. Требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярский край, муниципальными правовыми актами.

5.2.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подаётся в МБУК «ГДК» в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.4. Приём жалоб в письменной форме осуществляется МБУК «ГДК» в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб осуществляется в соответствии с графиком предоставления муниципальной услуги, указанным в пункте 1.3 настоящего регламента.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приёме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

5.5.1. Официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.5.2. Единого портала.

5.5.3. Портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.8. настоящего регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба должна содержать:

5.7.1.Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.7.2. Фамилию, имя, отчество (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, за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным подпункте 5.5.3. пункта 5.5. настоящего регламента.

5.7.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

5.7.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

5.8.1. Оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

5.8.2. Оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

5.8.3. 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.

5.9. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих.

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и

рассматривается им в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.10. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.9. настоящего регламента, в течение 3 рабочих дней со дня её регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на её рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на её рассмотрение органе.

5.11. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией поселения, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба заявителя в письменной форме на действия (бездействия) МФЦ в сфере предоставления муниципальных услуг рассматриваются администрацией поселения. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение органе.

5.12. В МБУК «ГДК» определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

5.12.1. Приём и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего регламента.

5.12.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган, в соответствии с пунктом 5.9. настоящего регламента.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьёй 5.63. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.14. МБУК «ГДК» обеспечивает:

5.14.1. Оснащение мест приёма жалоб.

5.14.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте МБУК «ГДК», на Едином и региональном порталах.

5.14.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме.

5.14.4. Заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.14.5. Формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.15. Жалоба, поступившая в МБУК «ГДК», подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

5.16.1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Красноярского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах.

5.16.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме письменного мотивированного ответа.

При удовлетворении жалобы МБУК «ГДК» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным подпункте 5.5.3. пункта 5.5. настоящего регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

5.18.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе.

5.18.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.18.3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.

5.18.4. Основания для принятия решения по жалобе.

5.18.5. Принятое по жалобе решение.

5.18.6. В случае признания жалобы, обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

5.18.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен действующим законодательством Российской Федерации.

5.20. МБУК «ГДК» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

5.20.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

5.20.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.20.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.21. МБУК «ГДК» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

5.21.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

5.21.2. Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Приложение к регламенту

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

«Показ кинофильмов»

Обращение заявителя за получением муниципальной услуги

Наличие свободных мест

Отсутствие свободных мест на дату обращения

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга оказана