

**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА**

П Р И К А З

31 декабря 2015 г.

№ 446

г. Салехард

**Об утверждении административных регламентов государственного
бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа
«Окружной Дом ремесел»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить административные регламенты государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремесел» по предоставлению государственных услуг согласно приложениям №№ 1-2 к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа от 14 декабря 2012 года № 329 «Об утверждении административных регламентов государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремесел».

3. Настоящий приказ вступает в силу с 01 января 2016 года.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора департамента

С.А. Чернавских

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕН

приказом департамента культуры Ямало-
Ненецкого автономного округа от 31 декабря
2015 года № 446

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного
округа «Окружной Дом ремёсел»
по предоставлению государственной услуги
«Предоставление консультационных и методических услуг»**

I. Общие положения

1. Административный регламент государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел» по предоставлению государственной услуги «Предоставление консультационных и методических услуг» (далее – Административный регламент, государственная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления государственной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги.

Категория потребителей

2. Физические лица, юридические лица, государственные учреждения, муниципальные учреждения (далее – потребители).

**Порядок информирования о правилах предоставления
государственной услуги**

3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги:

1) Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется государственным бюджетным учреждением культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел» (далее – Учреждение) расположенного по адресу: ул. Мира, д. 13-А, город Салехард, 629008, телефоны для справок: (34922) 3-85-11, 4-03-44, электронная почта: yamal-craft@dk.yanao.ru, официальный Интернет-сайт учреждения культуры www.remeslo89.ru.

Государственная услуга предоставляется непосредственно:

- отделом методики прикладных искусств Учреждения (далее – отдел), который расположен по адресу: ул. Мира, дом 13-А, город Салехард, 629008, телефоны для справок: (34922) 4-03-44, электронная почта: yamal-craft@dk.yanao.ru.

График приёма посетителей:

понедельник – пятница: 08.30 – 18.00

перерыв на обед 12.30 – 14.00

выходной день: суббота, воскресенье.

- отделом методики прикладных искусств Учреждения, расположенным по адресу: ул. Чубынина, дом 24, город Салехард, 629008, телефоны для справок: (34922) 4-07-93, электронная почта: yamal-craft@dk.yanao.ru.

График приёма посетителей:

понедельник – пятница: 08.30 – 18.00

перерыв на обед 12.30 – 14.00

выходные дни: суббота, воскресенье.

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, график работы Учреждения изменяется (продолжительность рабочего дня уменьшается на один час).

2) информация о государственной услуге, процедуре её предоставления представляется:

- при обращении заявителя лично, с использованием средств телефонной связи, путем направления письменного обращения, в том числе посредством электронной почты - специалистами отдела, непосредственно участвующими в предоставлении государственной услуги;

- посредством размещения информации в сети Интернет на официальном Интернет-сайте Учреждения www.gemeslo89.ru, публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на информационном стенде в помещении Учреждения;

3) для получения информации о государственной услуге, процедуре её предоставления, ходе предоставления государственной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам отдела, участвующим в предоставлении государственной услуги;

- в письменной форме лично или почтой в адрес Учреждения;

- в письменной форме по адресу электронной почты Учреждения yamal-craft@dk.yanao.ru.

4. Информирование потребителей проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения потребителей лично в приёмные часы специалисты отдела, участвующие в предоставлении государственной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Ответ на обращение даётся в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждении.

При консультировании в форме ответов по электронной почте ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 15 дней с момента поступления обращения.

Специалисты отдела, участвующие в предоставлении государственной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Учреждения либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

5. Наименование государственной услуги: «Предоставление консультационных и методических услуг».

6. Государственная услуга предоставляется государственным бюджетным учреждением культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел».

Специалисты Учреждения не вправе требовать от потребителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и 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 государственных услуг.

Результат предоставления государственной услуги

7. Результатом предоставления государственной услуги является:

1) предоставление доступа к материалам по теории и практике традиционных народных художественных промыслов Ямало-Ненецкого автономного округа, современных видов декоративно-прикладного искусства;

2) овладение знаниями, умениями и навыками по различным видам народных художественных промыслов и других видов предметного искусства, технологии и приёмов изготовления отдельных предметов искусства;

3) приобретение устойчивого интереса к различным видам искусства.

Сроки предоставления государственной услуги

8. Государственная услуга «Предоставление консультационных и методических услуг» осуществляется в течение всего календарного года:

методическая консультация осуществляется в течение 3 рабочих дней с момента обращения потребителя в адрес Учреждения или по адресу электронной почты yamal-craft@dk.yanao.ru.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

9. Правовыми основаниями предоставления государственной услуги являются:

1) Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.09.2009 «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009);

2) Гражданский кодекс Российской Федерации («Российская газета», № 238-239, 08.12.1994);

3) Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», № 8, 16.01.1996);

4) Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

10. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

11. Предоставление государственной услуги осуществляется на бесплатной основе.

Максимальный срок ожидания в очереди при обращении
о предоставлении государственной услуги
и при получении государственной услуги

12. Максимальное время ожидания в очереди за получением услуги составляет 10 минут.

Срок и порядок регистрации обращения потребителя о предоставлении
государственной услуги, в том числе в электронной форме

13. Регистрация обращения по предоставлению услуги осуществляется в день предоставления в журнале учета оказания государственной услуги ответственным специалистом отдела, участвующим в предоставлении государственной услуги.

Требования к помещениям
предоставления государственной услуги

14. Требования к помещениям предоставления государственной услуги (абзацы четвертый – двенадцатый данного пункта в части обеспечения доступности для инвалидов зданий (объектов), где предоставляются государственные услуги, применяются с 01 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным зданиям (объектам):

1) требования к обеспечению доступности для инвалидов к зданию, в котором располагается Учреждение (далее – здание), и предоставляемой в нем государственной услуге.

Учреждение обеспечивает инвалидам, включая инвалидов использующих кресла-коляски и собак-проводников:

условия для беспрепятственного доступа к зданию и предоставляемой в нем государственной услуге (оборудует пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и др.);

возможность самостоятельного или с помощью специалистов Учреждения передвижения по территории, на которой расположено здание, входа в такое здание и выхода из него;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью специалистов Учреждения;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию и предоставляемой в нем государственной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

доступ в здание собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

оказание специалистами, предоставляющих государственную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги и использованию

здания наравне с другими лицами.

На территории, прилегающей к зданию, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

На стоянке автотранспортных средств выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства.

Доступ потребителей к парковочным местам является бесплатным.

При невозможности полностью приспособить к потребностям инвалидов здание, департамент совместно с управлением делами Правительства автономного округа принимает (до реконструкции или капитального ремонта здания) согласованные с общественным объединением инвалидов, осуществляющим свою деятельность на территории муниципального образования город Салехард, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно обеспечить, для предоставления государственной услуги по месту жительства инвалидов или в дистанционном режиме;

2) требования к местам приема потребителей:

служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, в которых осуществляется прием потребителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

места для приема потребителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

3) требования к местам для ожидания:

места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

в здании, где организуется прием потребителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

4) требования к местам для информирования потребителей:

оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

5) требования к местам для предоставления услуги (экспозиционным залам):

оборудование системами безопасности (видеонаблюдение, сигнализация, противопожарная система), световым и выставочным оборудованием, системой вентиляции, подвесной системой и системой отопления, видеопроjectionным оборудованием, оргтехникой (по необходимости) и иным оснащением;

наличие оформленных экспозиций, навигационных указателей и информационных табличек с указанием названия и краткого содержания экспозиции.

Показатели доступности и качества государственной услуги

15. Показателями оценки доступности и качества государственной услуги являются:

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1.	Транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги	да/нет	да
2.	Удобный режим работы Учреждения, установленный с учетом потребностей потребителей	да/нет	да

3.	Соблюдение срока предоставления услуги	да/нет	да
4.	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	Не менее 95
5.	Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном Интернет-сайте исполнителя государственной услуги (в случае отсутствия на Официальном Интернет-сайте исполнительных органов государственной власти автономного округа)	да/нет	да
6.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга	да/нет	да
7.	Обеспечение возможности направления запроса по электронной почте	да/нет	да
8.	Отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления государственной услуги	да/нет	да

Иные требования к предоставлению государственных услуг

16. Иные требования и особенности предоставления государственной услуги не установлены.

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

17. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги приводится в приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

18. Предоставление государственной услуги «Предоставление консультационных и методических услуг» при обращении потребителя включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием обращения потребителя на получение государственной услуги;
- 2) регистрация обращения потребителя в журнале учета оказания государственной услуги;
- 3) проведение устной и (или) письменной консультации.

Прием обращения потребителя на получение государственной услуги

19. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение потребителя в Учреждение либо поступление запроса по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

Проведение устной и (или) письменной консультации

20. Основанием для начала исполнения административной процедуры по консультированию потребителя является регистрация его обращения в журнале учета оказания государственной услуги.

При проведении консультации: ответственный специалист отдела, участвующий в предоставлении государственной услуги, вежливо и корректно уточняет суть необходимой консультации, определяет сотрудника отдела, способного оказать данную консультацию и указывает точное время ее проведения, кабинет, фамилию, имя, отчество специалиста, который будет проводить консультацию (непосредственный исполнитель).

Непосредственный исполнитель проводит консультацию в течение 20 минут (при устной консультации) или в течение 3 рабочих дней готовит контрольный текстовый документ консультации и направляет его в адрес потребителя (при предоставлении письменной консультации).

Результатом административной процедуры является проведение консультации потребителя.

По завершении консультации ставит отметку в карте «Оказание консультационно-методической помощи по видам ремесел» (Приложение № 2 к настоящему регламенту).

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента

21. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется руководителем Учреждения или уполномоченным им должностным лицом.

Общий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется департаментом культуры Ямало-Ненецкого автономного округа.

Департамент культуры Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Учредитель) расположен по адресу: ул. Республики, д. 29, г. Салехард, 629007, телефоны для справок: (34922) 2-58-03, электронная почта: depcul@cultura.gov.yanao.ru, официальный Интернет-сайт: www.cultura-yamala.ru.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

22. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы Учреждения либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе потребителей на своевременность, полноту и качество предоставления государственной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает Учредитель или руководитель Учреждения.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

23. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за предоставлением
государственной услуги со стороны граждан,
их объединений и организаций

24. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Учреждения при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений
и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего государственную услугу,
а также должностных лиц Учреждения**

25. Потребитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц Учреждения, предоставляющего государственную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

26. Жалоба подается в Учреждение, предоставляющее государственную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме потребителя, или в электронном виде.

27. Жалоба должна содержать:

а) наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства потребителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения потребителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ потребителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо служащего;

г) доводы, на основании которых потребитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо служащего. Потребителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы потребителя, либо их копии.

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

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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.

29. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, предоставляющим государственную услугу, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где потребитель обращался за получением государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где потребителем получен результат указанной государственной

услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

30. В электронном виде жалоба может быть подана потребителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) государственной информационной системы «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – Региональный портал).

31. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 28 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность потребителя, не требуется.

32. Жалоба рассматривается учреждением, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

33. В случае если жалоба подана потребителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 26 настоящего раздела, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует потребителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

34. Жалоба может быть подана потребителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим разделом учреждением, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

35. Потребитель может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации обращения потребителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления потребителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

е) требование внесения потребителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ж) отказ учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

36. В Учреждении, предоставляющем государственную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 28 настоящего раздела.

37. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 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.

38. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование потребителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц либо служащих посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на их официальных сайтах, на Региональном портале;

в) консультирование потребителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц либо служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи потребителям результатов рассмотрения жалоб.

39. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в приеме документов у потребителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования потребителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

40. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче потребителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

41. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется потребителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

42. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

По желанию потребителя 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 законодательством Российской Федерации.

44. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

45. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

46. Если потребитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения его обращения по вопросу предоставления государственной услуги, или решение по данному обращению не было принято, потребитель может обратиться с жалобой к учредителю:

по адресу: 629007, г. Салехард, ул. Республики, д. 29

по телекоммуникационным системам «Горячая линия»;

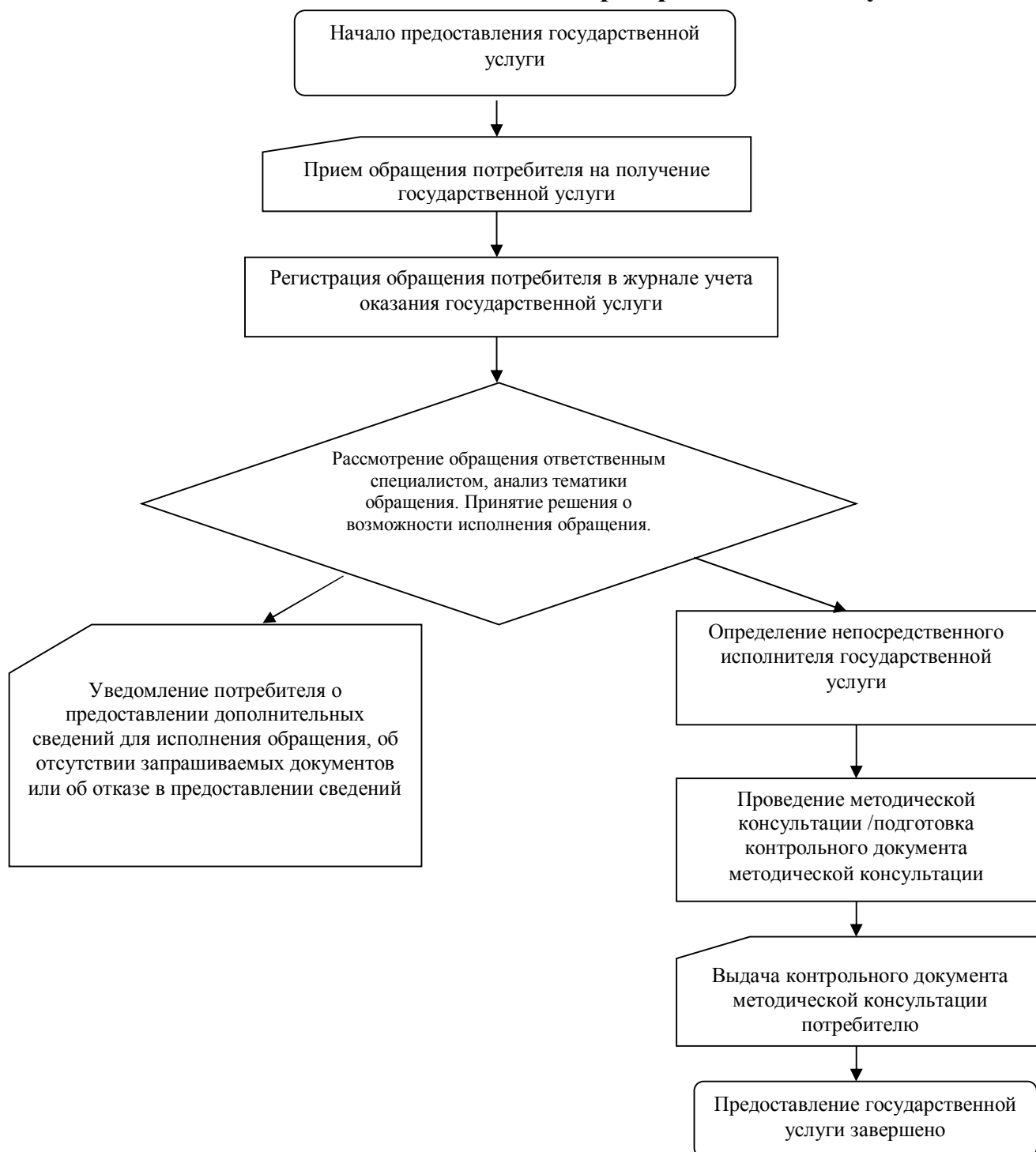
в «Интернет-приемную» на официальный Интернет-сайт департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа по адресу www.культураямала.рф

«Горячая линия» организована в приемной директора департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа по телефону (34922) 2-58-03. Прием звонков граждан по телефону «Горячей линии» осуществляется в каждую вторую среду месяца с 17 часов 00 минут до 19 часов 00 минут.

Принятое решение направляется заявителю не позднее дня следующего за днем принятия решения по существу обращения.

Приложение № 1
к Административному регламенту
государственного бюджетного учреждения
культуры Ямало-Ненецкого автономного
округа
«Окружной Дом ремёсел» по предоставлению
государственной услуги «Предоставление
консультационных и методических услуг»

**Блок-схема
последовательности действий при проведении консультации**



Приложение № 2
к Административному регламенту
государственного бюджетного учреждения
культуры Ямало-Ненецкого автономного
округа
«Окружной Дом ремёсел» по предоставлению
государственной услуги «Предоставление
консультационных и методических услуг»

Государственное бюджетное учреждение культуры
Ямало-Ненецкого автономного округа
«Окружной Дом ремёсел»

**Оказание консультационно–методической помощи
по видам ремесел**

Консультант _____

Консультируемый _____

Дата проведения консультации _____

Краткое содержание консультации

Консультацией удовлетворен/неудовлетворен
(ненужное зачеркнуть)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 2
УТВЕРЖДЕН

приказом департамента культуры Ямало-
Ненецкого автономного округа от 31 декабря
2015 года № 446

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
государственного бюджетного учреждения культуры
Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел»
по предоставлению государственной услуги
«Организация мероприятий»**

I. Общие положения

1. Административный регламент государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел» по предоставлению государственной услуги «Организация культурно-зрелищных мероприятий» (далее – Административный регламент, государственная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления государственной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги.

Категории потребителей

2. Потребителями на предоставление государственной услуги являются физические лица, юридические лица (далее – потребители).

Порядок информирования о предоставлении государственной услуги

3. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги:

1) информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется государственным бюджетным учреждением культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел» (далее – Учреждение) расположенного по адресу: улица Мира, дом 13-А, город Салехард, 629008, телефоны для справок: (34922) 3-85-11; 4-03-44; 4-07-93, электронная почта: yamal-craft@dk.yanao.ru, официальный Интернет-сайт учреждения культуры www.remeslo89.ru.

Государственная услуга предоставляется непосредственно отделом выставочной и галерейной работы Учреждения (далее – АРТ-Центр). Расположен по адресу: ул. Чубынина, дом 24, город Салехард, 629008, телефоны для справок: (34922) 4-07-93, электронная почта: yamal-craft@dk.yanao.ru

График приёма посетителей:

понедельник – пятница: 08.30 – 18.00

перерыв на обед 12.30 – 14.00

выходные дни: суббота, воскресенье.

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, график работы Учреждения изменяется (продолжительность рабочего дня уменьшается на один час).

2) информация о государственной услуге, процедуре её предоставления предоставляется:

- при обращении потребителя лично, с использованием средств телефонной связи, путем направления письменного обращения, в том числе посредством электронной почты -

специалистами отдела, непосредственно участвующими в предоставлении государственной услуги;

- посредством размещения информации в сети Интернет на официальном Интернет-сайте Учреждения www.remeslo89.ru, публикаций в средствах массовой информации, издания информационно-материалов (брошюр, буклетов), на информационном стенде в помещении АРТ-Центра;

3) для получения информации о государственной услуге, процедуре её предоставления, ходе предоставления государственной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам отдела, участвующим в предоставлении государственной услуги;

- в письменной форме лично или почтой в адрес государственного учреждения;

- в письменной форме по адресу электронной почты государственного учреждения yamal-craft@dk.yanao.ru.

4. Информирование потребителя проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения потребителей лично в приёмные часы специалисты АРТ-Центра, участвующие в предоставлении государственной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Ответ на обращение даётся в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждении.

При консультировании в форме ответов по электронной почте ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес потребителя в срок, не превышающий 15 дней с момента поступления обращения.

Специалисты АРТ-Центра, участвующие в предоставлении государственной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Учреждения либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

5. Наименование государственной услуги: «Организация мероприятий».

6. Государственная услуга предоставляется государственным бюджетным учреждением культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел».

Специалисты Учреждения не вправе требовать от потребителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и 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 государственных услуг.

Государственная услуга предоставляется путем организации следующих культурно-зрелищных мероприятий: выставки, пленэры в области народных художественных промыслов и изобразительного искусства по месту расположения организации.

Результат предоставления государственной услуги

7. Результатом предоставления государственной услуги является организация мероприятий.

Сроки предоставления государственной услуги

8. Государственная услуга «Организация мероприятий» осуществляется в течение всего календарного года, на основании плана работы Учреждения.

Документы, необходимые для участия в мероприятии, подаются в строго установленные условиями мероприятия сроки:

заявление (заявка, анкета) на участие по форме в соответствии с требованиями мероприятия, если данное условие не противоречит Положению (концепции) мероприятия;

копию документа удостоверяющего личность;

иные документы в соответствии с требованиями мероприятия.

С момента регистрации обращения потребителя и получения Учреждением документов согласно перечню, указанному в пункте 10 настоящего Административного регламента срок подготовки мероприятия не должен превышать одного месяца.

Срок подготовки мероприятия не должен превышать одного месяца.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

9. Правовыми основаниями предоставления государственной услуги являются:

1) Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.09.2009 «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009);

2) Гражданский кодекс Российской Федерации («Российская газета», № 238-239, 08.12.1994);

2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», № 8, 16.01.1996) ;

3) Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

10. Для получения государственной услуги потребитель представляет в Учреждение:

1) для физических лиц:

- заявка (заявление) на участие по форме в соответствии с требованиями мероприятия, если данное условие не противоречит Положению мероприятия;

- копию документа удостоверяющего личность;

- иные документы в соответствии с требованиями мероприятия.

2) для юридических лиц:

- заявка на участие по форме в соответствии с требованиями мероприятия оформляется

руководителями юридических лиц – на кандидатов на участие в мероприятии, если данное условие не противоречит Положению мероприятия;

- иные документы в соответствии с требованиями мероприятия.

Представление документов, необходимых для получения государственной услуги, возможно в электронной форме по адресу электронной почты государственного учреждения yamal-craft@dk.yanao.ru.

11. Представленные документы для участников должны соответствовать следующим требованиям:

1) текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники (указать Интернет-сайт в случае обеспечения доступа к документам для копирования и заполнения в электронном виде);

2) фамилия, имя и отчество (наименование) потребителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

3) в документах отсутствуют неоговоренные исправления;

4) документы не исполнены карандашом.

Для юридических лиц заявка должна быть оформлена на официальном бланке потребителя, с указанием его места нахождения, почтового адреса, контактных телефонов и электронного адреса.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

12. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги участникам, являются:

1) представление документов, не соответствующих перечню, указанному в пункте 10 настоящего Административного регламента;

2) нарушение требований к оформлению документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего Административного регламента.

13. Основания для приостановления предоставления государственной услуги для всех категорий потребителей отсутствуют.

14. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги для всех категорий потребителей являются:

1) отсутствие у потребителя права на получение государственной услуги в соответствии с действующим законодательством;

2) отсутствие каких-либо сведений или наличие недостоверных сведений в документах, предоставляемых потребителем;

3) нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

4) нахождение потребителя в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);

5) наличие распорядительного акта органов исполнительной власти о запрете проведения массовых культурных мероприятий (эпидемии инфекционных заболеваний и иные причины);

6) причинение материального ущерба Учреждению.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

15. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги отсутствуют.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление

государственной услуги

16. Предоставление государственной услуги осуществляется на бесплатной основе.

Для участников максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявки о предоставлении государственной услуги и при получении государственной услуги

17. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 10 минут, максимальная продолжительность приёма у специалиста, осуществляющего приём документов, составляет 15 минут.

18. Максимальное время ожидания в очереди при получении документов составляет 10 минут, максимальная продолжительность приёма у специалиста, осуществляющего выдачу документов, составляет 15 минут.

Срок и порядок регистрации обращения потребителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

19. Заявка регистрируется в Учреждении в день представления заявки и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Требования к помещениям
предоставления государственной услуги

20. Требования к помещениям предоставления государственной услуги.

1) требования к прилегающей территории:

- наличие места для парковки автотранспортных средств;
- на стоянке должно быть не менее 10% мест (но не менее одного места) для парковки специальных транспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;

- доступ потребителей к парковочным местам является бесплатным;

- входы в помещения для приема потребителей оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски.

2) требования к местам приема потребителей:

- служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, в которых осуществляется прием потребителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема потребителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

3) требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;
- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

- в здании, где организуется прием потребителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

4) требования к местам для информирования потребителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный

доступ к ним.

В здании Учреждения на доступном для потребителя месте размещается информационный стенд, на котором размещены:

перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

характеристика услуги и правила пользования;

возможность влияния потребителя на качество услуги (опросные листы, анкеты, Книга предложений и др.);

доступные каналы для эффективного общения работников организации с потребителями (режим работы учреждения; номера телефонов, почтовые адреса, адреса электронной почты, официальных сайтов учреждения).

Показатели доступности и качества государственной услуги

21. Показателями оценки доступности и качества государственной услуги являются:

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1.	Транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги	да/нет	да
2.	Удобный режим работы Учреждения, установленный с учетом потребностей потребителей	да/нет	да
3.	Соблюдение срока предоставления услуги	да/нет	да
4.	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	Не менее 95
5.	Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном Интернет-сайте исполнителя государственной услуги (в случае отсутствия на Официальном Интернет-сайте исполнительных органов государственной власти автономного округа)	да/нет	да
6.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга	да/нет	да
7.	Обеспечение возможности направления запроса по электронной почте	да/нет	да
8.	Отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления государственной услуги	да/нет	да
9.	Уровень удовлетворенности качеством и доступностью услуги	%	Не менее 85

Иные требования к предоставлению государственных услуг

22. Иные требования и особенности предоставления государственной услуги не установлены.

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

23. Блок-схемы последовательности действий при предоставлении государственной услуги приводятся в приложении 1 и 2 к настоящему Административному регламенту.

24. Предоставление государственной услуги для участников мероприятий включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) принятие заявки (заявления);
- 2) рассмотрение заявки (заявления) и оформление результата по возможности предоставления государственной услуги;
- 3) выдача результата о возможности предоставления государственной услуги потребителю (решения, информационного письма, вызова);
- 4) проведение мероприятия.

Принятие заявки

24.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение потребителя в Учреждение либо поступление запроса по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

Специалист, в обязанности которого входит принятие документов:

- 1) проверяет наличие всех необходимых документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 10 настоящего Административного регламента;
- 2) проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 11 настоящего Административного регламента;
- 3) В случае отсутствия у участника всех необходимых для предоставления государственной услуги документов или при наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, специалист Библиотеки, осуществляющий прием запроса потребителя:
 - сообщает об этом потребителю с указанием причин отказа в принятии запроса, предоставляя ему возможность оперативно предоставить необходимые документы;
 - при наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги по основаниям, предусмотренным абзацами 2, 4 - 8 пункта 12 настоящего Административного регламента, поступивший запрос потребителя дальнейшему рассмотрению не подлежит.

Результатом административной процедуры является принятие/получение запроса или отказ в предоставлении государственной услуги.

Продолжительность административной процедуры не более 15 минут при приеме запроса в ходе личного обращения потребителя.

Рассмотрение заявки участника и оформление результата о возможности предоставления государственной услуги.

24.2. Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения, принятых документов.

При получении запроса потребителя специалист, ответственный за рассмотрение обращения потребителя:

- 1) устанавливает предмет обращения потребителя;
- 2) проверяет наличие приложенных к заявке документов, перечисленных в пункте 10 настоящего Административного регламента;
- 3) устанавливает наличие полномочий государственного учреждения по рассмотрению обращения потребителя.

Продолжительность административной процедуры не более 15 минут для устного обращения и не более 5 дней для письменного обращения.

Выдача результата о возможности предоставления государственной услуги потребителю (решения, информационного письма, вызова)

24.3. Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления государственной услуги (решения) является подписание уполномоченным должностным лицом Учреждения соответствующих документов и поступление их специалисту, ответственному за выдачу документов.

Решение о предоставлении или отказе в предоставлении государственной услуги регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

Решение о предоставлении или отказе в предоставлении государственной услуги с присвоенным регистрационным номером специалист, ответственный за выдачу документов, направляет потребителю почтовым направлением либо вручает лично потребителю под подпись, если иной порядок выдачи документа не определён потребителем при подаче запроса.

Копия решения вместе с оригиналами документов, представленных потребителем, остаётся на хранении в Учреждении на срок до трёх лет.

Результатом административной процедуры является информационное письмо участнику мероприятия о допуске/не допуске к участию в мероприятии. В зависимости от условий проведения мероприятия информационные письма могут быть направлены индивидуально участникам (физическим лицам) или централизованно (юридическим лицам).

Продолжительность административной процедуры не более 15 дней.

Проведение мероприятия

24.4. Основанием для начала административного действия по проведению мероприятия является наступление даты проведения мероприятия в соответствии с приказом Учреждения.

Результатом действия является проведение международных, всероссийских, региональных выставок и других мероприятий в сфере культуры и искусства; выдача дипломов, грамот, сертификатов по итогам проведения мероприятия производится в течение 15 дней с момента окончания мероприятия в соответствии с Положением (концепцией) о проведении мероприятия.

Способом фиксации административной процедуры является внесение информации в:

- журнал учета оказания государственной услуги;
- журнал учета количества посетителей культурно-зрелищных мероприятий.

Подведение итогов проведения мероприятия

25. Основанием для начала административного действия по подведению итогов мероприятия является результат фиксации проведения мероприятия (пункт 30 настоящего административного регламента).

Способом фиксации административной процедуры является внесение информации в:

- отчет о проведении мероприятий;
- отчётные данные об объеме оказанных услуг.

Максимальный срок выполнения административного действия не более 10 рабочих дней после окончания мероприятия.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента

26. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется руководителем Учреждения или уполномоченным им должностным лицом.

Общий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется департаментом культуры Ямало-Ненецкого автономного округа.

Департамент культуры Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Учредитель) расположен по адресу: ул. Республики, д. 29 г. Салехард, 629007, телефоны для справок: (34922) 4-11-16, 4-70-77, электронная почта: depcul@cultura.gov.yanao.ru, официальный Интернет-сайт: www.культураяама.рф.

**Порядок и периодичность осуществления
плановых и внеплановых проверок полноты и качества
предоставления государственной услуги**

27. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав потребителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы Учреждения либо внеплановыми, проводимыми, в том числе, по жалобе потребителей на своевременность, полноту и качество предоставления государственной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает Учредитель или руководитель Учреждения.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

**Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие),
принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления
государственной услуги**

28. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

**Порядок и формы контроля за предоставлением
государственной услуги со стороны граждан,
их объединений и организаций**

29. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Учреждения при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений
и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего государственную услугу,
а также должностных лиц Учреждения**

30. Потребитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц Учреждения, предоставляющего государственную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

31. Жалоба подается в Учреждение, предоставляющее государственную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме потребителя, или в электронном виде.

32. Жалоба должна содержать:

а) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства потребителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения потребителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ потребителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо служащего;

г) доводы, на основании которых потребитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо служащего. Потребителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы потребителя, либо их копии.

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

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью потребителя и подписанная руководителем потребителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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 потребителя без доверенности.

34. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, предоставляющим государственную услугу, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где потребитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где потребителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

35. В электронном виде жалоба может быть подана потребителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) государственной информационной системы «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – Региональный портал).

36. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 32 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность потребителя, не требуется.

37. Жалоба рассматривается учреждением, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в

порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

38. В случае если жалоба подана потребителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 32 настоящего раздела, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует потребителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

39. Жалоба может быть подана потребителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим разделом учреждением, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

40. Потребитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса потребителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления потребителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

е) требование внесения потребителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ж) отказ учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

41. В Учреждении, предоставляющем государственную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 34 настоящего раздела.

42. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 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.

43. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование потребителей о порядке обжалования решений и действий

(бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц либо служащих посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на их официальных сайтах, на Региональном портале;

в) консультирование потребителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц либо служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи потребителям результатов рассмотрения жалоб.

44. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в приеме документов у потребителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования потребителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

45. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче потребителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

46. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется потребителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

47. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование потребителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

По желанию потребителя 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 законодательством Российской Федерации.

49. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же потребителя и по тому же предмету жалобы.

50. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

51. Если потребитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения его обращения по вопросу предоставления государственной услуги, или решение по данному обращению не было принято, потребитель может обратиться с жалобой к учредителю:

по адресу: 629007, г. Салехард, ул. Республики, д. 29

по телекоммуникационным системам «Горячая линия»;

в «Интернет-приемную» на официальный Интернет-сайт департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа по адресу www.культураямала.рф

«Горячая линия» организована в приемной директора департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа по телефону (34922) 2-58-03. Прием звонков граждан по телефону «Горячей линии» осуществляется в каждую вторую среду месяца с 17 часов 00 минут до 19 часов 00 минут.

Принятое решение направляется потребителю не позднее дня следующего за днем принятия решения по существу обращения.

Приложение №1
к Административному регламенту
государственного бюджетного учреждения
культуры Ямало-Ненецкого автономного
округа «Окружной Дом ремёсел» по
предоставлению государственной услуги
«Организация мероприятий»

**Блок-схема
последовательности действий при предоставлении государственной услуги
«Организация мероприятий»**

