

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел» по предоставлению государственной услуги - «Организация и проведение мероприятий (услуга)».

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Организация и проведение мероприятий (услуга)» (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 и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для получения государственной услуги.

1.2. Административный регламент определяет сроки, условия исполнения и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителем на предоставление государственной услуги являются физические и юридические лица, имеющие намерение получить доступ к государственной услуге (далее – заявители).

3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

1) Информацию о государственной услуге (работе), процедуре ее предоставления можно получить в Государственном бюджетном учреждении культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел» (далее - ГБУК ЯНАО «ОДР», Учреждение), расположенном по адресу: 629008, ЯНАО, г. Салехард, ул. Чубынина, 24, телефоны для справок: факс 8 (34922)3-85-11, электронная почта: yamal-craft@dk.yanao.ru, официальный сайт odr.yanao.ru.

Государственная услуга предоставляется:

- на базе «Арт-центра» по адресу: 629008, г. Салехард, ул. Республики, д. 11, тел. для справок: 8 (34922) 4-07-93, электронная почта – yamal-craft@dk.yanao.ru, официальный сайт Учреждения www.odr.yanao.ru.

- на базе «Комплекса городской Усадьбы» по адресу 629008, г. Салехард, ул. Ламбиных, д. 1, тел. для справок: 8 (34922) 4-04-77, электронная почта – yamal-craft@dk.yanao.ru, официальный сайт Учреждения www.odr.yanao.ru.

- на базе филиала государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел» «Природно-этнографический комплекс в п. Горнокнязевск» по адресу 629635, Приуральский район, п. Горнокнязевск, ул. Северная, д. 2, тел. для справок 8(34993) 2-13-76; электронная почта – etno89@mail.ru, официальный сайт Филиала www.etnoyamal.ru;

Мероприятия проводятся согласно утвержденному плану работы Учреждения.

2) Информация по вопросам предоставления, в том числе о ходе предоставления государственной услуги, предоставляется непосредственно специалистами в здании Учреждения, которая сообщается посредством:

- 1) телефонной связи;
- 2) информационных стендов, размещаемых в здании Учреждения;
- 3) посредством размещения на официальном Интернет - сайте.

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 Учреждения и, непосредственно участвующим в предоставлении государственной услуги;
- в письменной форме лично или почтой в адрес Учреждения;
- в письменной форме по адресу электронной почты Учреждения.

4) Информирование заявителей проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приёмные часы специалисты Учреждения, непосредственно 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 которую 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. Информация, предоставляемая гражданам о государственной услуге, является открытой и общедоступной.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

4. Наименование государственной услуги: «Организация и проведение мероприятий».

5. Государственная услуга предоставляется в следующих основных формах:

- мастер-классы по направлениям декоративно-прикладного и изобразительного искусства;
- творческие мероприятия (фестиваль, выставка, конкурс, смотр);
- культурно-массовые мероприятия.

6. Государственная услуга предоставляется Учреждением бесплатно согласно блок-схеме (Приложение № 1).

Результат предоставления государственной услуги.

7. Результатом предоставления государственной услуги является

- организация и проведение мастер-класса по направлениям декоративно-прикладного и изобразительного искусства;
- организация и проведение творческого мероприятия (фестиваль, выставка, конкурс, смотр);
- организация и проведение культурно-массового мероприятия;
- отказ в предоставлении государственной услуги.

Сроки предоставления государственной услуги.

8. Государственная услуга оказывается постоянно в течение года. Сроки предоставления государственной услуги определяются планом работы Учреждения на текущий год и государственным заданием на предоставление государственной услуги.

Государственная услуга (работа) носит плановый характер.

Длительность и время окончания мероприятий Учреждение устанавливает самостоятельно в соответствии с программой мероприятия.

В случае изменения режима работы Учреждения получатели государственной услуги должны быть публично извещены об изменениях не позднее, чем за 5 дней до вступления в силу таких изменений.

Правовые основания для предоставления государственной услуги.

9. Правовыми основаниями предоставления государственной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- Закон от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1);
- Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» от 25.06.2002 г. № 73–ФЗ;
- Закон РФ от 15.04.1993 г. № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (в ред. от 23.07.2013 г.);
- Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.10.2004 г. № 125–ФЗ;
- Федеральный закон «О некоммерческих организациях» от 12.01.1996 № 7-ФЗ;
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 05.04.2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Закон ЯНАО от 27.04.2011 г. № 38-ЗАО «О культуре в Ямало-Ненецком автономном округе»;
- Устав государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел», утвержденный приказом департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа от 23.01.2018 г. № 17;
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ямало-Ненецкого автономного округа.

Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги:

10. Документов, необходимых для получения государственной услуги, отсутствуют.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приостановлении или отказа в предоставлении государственной услуги является:

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

12. Основаниями для приостановления предоставления государственной услуги являются:

- противоправные и общественно опасные деяния заявителя, способные причинить ущерб имуществу Учреждения;
- внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создание реальной угрозы нормальному функционированию предприятий, учреждений, организаций, расположенных вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка.

О принятом решении в приостановлении предоставления государственной услуги сообщается заявителю устно в момент предоставления государственной услуги до устранения причин, послуживших основанием для приостановления государственной услуги.

13. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- обращение потребителя за получением государственной услуги в дату и/или время, не соответствующие дате и/или времени предоставления услуги (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств);
- пронос с собой на мероприятие алкогольных напитков, оружия, огнеопасных, взрывчатых, пахучих веществ, колющих и режущих предметов, крупногабаритных свертков и сумок, иных предметов, мешающих зрителям и соответствующему проведению культурно-досугового мероприятия;
- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нарушение правил внутреннего распорядка Учреждения;

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

- 1) осуществление выставочного, культурно-досугового, культурно-просветительного и информационного обслуживания посетителей Учреждения;
- 2) обеспечение безопасности посетителей и их комфортного пребывания в Учреждении.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении государственной услуги.

15. Срок предоставления государственной услуги не должен превышать 10 минут с момента обращения заявителя.

Требования к помещениям предоставления государственной услуги:

Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, нормам охраны труда, соответствовать Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ-13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 11 ноября 1994 года № 736.

Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям так же, как и места для непосредственного предоставления услуги.

- места для ожидания в очереди оборудуются кресельными секциями;
- места для ожидания находятся в холле помещения;
- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды.

1) требования к прилегающей территории:

- оборудуются 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 заявителей к парковочным местам является бесплатным;
- структурное подразделение обеспечивает инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью специалистов структурного подразделения;
- здание оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение;
- вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы;

- структурное подразделение обеспечивает инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников допуск в здание собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- Учреждение размещается в специально предназначенных зданиях и помещениях, соответствующих требованиям к обеспечению безопасности труда и обслуживания получателей государственной услуги (работы). Здания снабжаются вывеской с наименованием, адресом и режимом работы.

2) 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.

3) требования к местам для информирования заявителей:

- 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.

- площадь помещений, занимаемых Учреждением, обеспечивает размещение работников и получателей государственной услуги и предоставление им государственной услуги (работы) в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПин 2.4.4.1251-03), правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации.

- помещения снабжаются первичными средствами пожаротушения, пожарно-охранной сигнализацией, автоматической системой оповещения получателей государственной услуги о ЧС; вывесками «вход», «выход», схемой размещения средств пожаротушения, планами эвакуации. В помещениях на видном месте располагаются указатели мест общего пользования.

- Учреждение оснащается специальным оборудованием и техническими средствами, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой государственной услуги (работы).

Все оборудование, приборы и аппаратура должны иметь технические паспорта, сертификаты, содержаться в технически исправном состоянии с целью обеспечения их безопасного функционирования и использоваться строго по назначению.

- Рабочие места персонала Учреждения должны быть аттестованы, оборудованы персональным компьютером, телефоном и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме (выделяются бумага, расходные

материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для предоставления государственной услуги).

- Места для информирования заявителей должны быть оборудованы визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, а также оборудованы стульями и столами для возможности оформления документов. Информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

4) требования к целевому посещению объекта:

- культурно-массовые мероприятия проводятся на открытых специализированных или неспециализированных площадках Учреждения, а также в помещениях Учреждения;

- организации, предоставляющие во время проведения мероприятия услуги пунктов питания (на территории проведения мероприятия), должны иметь разрешение на право торговли;

- структурное подразделение обеспечивает инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников возможность самостоятельного или с помощью специалистов структурного подразделения передвижения по территории, на которой расположено здание, входа в такое здание и выхода из него, а также сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании;

- структурное подразделение обеспечивает инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников возможность оказания специалистами, предоставляющими государственную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги и использованию здания наравне с другими лицами.

Показатели доступности и качества государственной услуги.

16. 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 государственной 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.	Отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления государственной услуги	да/нет	да

7.	Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий	да/нет	да
8.	Обеспечение возможности направления запроса по электронной почте	да/нет	да
9.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга	да/нет	да

Показатели оценки качества услуги

17. Показателями оценки качества государственной услуги являются:

№	Показатели	Единица измерения
1.	Оцените открытость и доступность информации об организации, которую Вы посещаете	
1.1.	Информирование о новых мероприятиях учреждения культуры:	Достаточная
		Неполная
		Отсутствует
2.	Оцените комфортность условий и доступность получения услуг учреждения:	
2.1.	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры во время проведения мероприятий:	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
2.2.	Санитарное состояние мест общего пользования учреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений):	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
2.3.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры (вестибюль, выставочные и концертные залы):	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
2.4.	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в учреждении культуры:	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
2.5.	Стоимость услуг в учреждении культуры (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги):	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
2.6.	Обеспечение безопасности в учреждении культуры (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее):	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
3.	Время ожидания предоставления услуги:	
3.1.	Транспортная и пешая доступность учреждения культуры:	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
3.2.	Удобство графика работы учреждения культуры	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
3.3.	Удобство процедуры покупки (бронирования)	Хорошо

	билетов в учреждении	Удовлетворительно Плохо
4.	Оцените культуру обслуживания и компетентность работников организации культуры:	
4.1.	Доброжелательность и вежливость работников организации	Хорошо Удовлетворительно Плохо
4.2.	Компетентность работников организации	Хорошо Удовлетворительно Плохо
5.	Оцените качество предоставляемой услуги организации:	
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Хорошо Удовлетворительно Плохо
5.2.	Разнообразие репертуара	Хорошо Удовлетворительно Плохо
5.3.	Материально-техническое обеспечение учреждения культуры	Хорошо Удовлетворительно Плохо
5.4.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Хорошо Удовлетворительно Плохо
5.5.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Хорошо Удовлетворительно Плохо

Иные требования к предоставлению государственной услуги

18. Учреждение, оказывающее государственную услугу, должно по требованию заявителей предоставить им книгу жалоб, отзывов и предложений.

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

19. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги приводятся в приложении к настоящему Административному регламенту.

IV. Формы контроля исполнения административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента

20. 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, 629008, телефоны для справок:

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

21. 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 и Учредителя либо внеплановыми, проводимыми, в том числе по жалобе заявителей, 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 Учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

22. 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

23. 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 Учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц Учреждения

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

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

26. 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 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения,

предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо служащего;

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

27. 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:

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.

28. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, предоставляющим государственную услугу, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем 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 заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

- официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

30. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченное на ее рассмотрение учреждение 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 уполномоченное на ее рассмотрение учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

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

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

- по телекоммуникационной системе «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.

33. Заявитель имеет право:

а) получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

б) в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации».

**Блок-схема
последовательности действий при предоставлении государственной услуги
организация и проведение мероприятий**



