



# **АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**Похвистнево  
Самарской области**

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 27.01.2015 № 68

**Об утверждении Административного регламента  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Создание условий для организации досуга и  
обеспечения жителей городского округа  
Похвистнево Самарской области учреждениями  
культурно-досугового типа»**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Самарской области от 27.01.2011 № 16 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области» в целях повышения качества предоставляемых государственных услуг в сфере культуры городского округа Похвистнево, руководствуясь Уставом городского округа Похвистнево, Администрация городского округа

### **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа Похвистнево Самарской области учреждениями культурно-досугового типа».
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Похвистневский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации городского округа в сети «Интернет».
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы городского округа по социальным вопросам Сапсаева А.А.

Глава городского округа

**В.М. Филипенко**



Утвержден  
постановлением Администрации  
городского округа Похвистнево  
от «27» 01 2015 г. № 68

**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа Похвистнево Самарской области учреждениями культурно-досугового типа»**

**1. Общие положения**

Административный регламент (далее - Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа Похвистнево Самарской области учреждениями культурно-досугового типа» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания муниципальными учреждениями культурно-досугового типа городского округа Похвистнево (далее - КДУ) муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников процесса, возникающих при предоставлении указанной муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц КДУ при оказании муниципальной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

**1.1. Применяемые понятия и определения**

В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

**Муниципальная услуга** – предоставление возможности физическим и юридическим лицам доступа к самостоятельному художественному творчеству городского округа Похвистнево на базе КДУ.

**Орган предоставления муниципальной услуги** – Администрация муниципального городского округа Похвистнево Самарской области (далее – Администрация).

**Уполномоченное структурное подразделение органа предоставления муниципальной услуги** – Управление социального развития Администрации, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

**Орган обеспечения предоставления муниципальной услуги** – муниципальные бюджетные учреждения культуры - МБУК «ДК» г.о. Похвистнево», МБУК «Дом ремёсел», МБУК «ТТО «САД».

**Административное действие** – предусмотренное настоящим Регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

**Культурно-досуговое учреждение** - учреждение, основная деятельность которого направлена на предоставление разнообразных услуг культурно-досугового, информационно-просветительского,

оздоровительного и развлекательного характера, а также на создание условий для занятий любительским художественным, декоративно-прикладным, изобразительным и техническим творчеством, развития любительского искусства, традиционных художественных промыслов и ремесел.

**Пользователь муниципальной услуги** - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами КДУ, независимо от организационно-правовой формы, от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

**Клубное формирование** - добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным, декоративно-прикладным, изобразительным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

**Коллектив любительского художественного творчества** – это форма организованной деятельности группы людей, основанной на общности художественных интересов, совместном учебно-творческом процессе по освоению теоретических основ и исполнительских навыков музыкального, хореографического, театрального, циркового, изобразительного и декоративно-прикладного искусства.

**Любительское объединение, клуб по интересам** - организационно оформленное добровольное объединение людей, занятых социально-полезной культурно-досуговой деятельностью в целях удовлетворения многообразных духовных запросов и интересов в сфере свободного времени.

### **1.2. Основные цели разработки и применения Регламента:**

- повышение степени удовлетворенности получателей услуг за счет повышения качества предоставления услуг;
- повышение эффективности деятельности органов местного самоуправления и КДУ за счет создания системы контроля непосредственных результатов их деятельности со стороны получателей услуг;
- определение объемов финансового обеспечения КДУ, необходимых для соблюдения Регламента.

### **1.3. Порядок информирования о муниципальной услуге**

1.3.1. Сведения о предоставлении муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам. Информация об оказываемых муниципальных услугах, льготах, ценах находится непосредственно в помещениях КДУ. Вывеска, содержащая информацию о графике работы КДУ, размещается при входе в здание.

1.3.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги

осуществляется:

- непосредственно в КДУ (Приложение № 1);
- посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, с использованием средств телефонной связи;
- путем размещения в сети Интернет на официальном сайте Администрации;
- через информационные стенды в КДУ.

1.3.3. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной форме. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги проводятся работниками КДУ, которые несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

1.3.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан работники КДУ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

1.3.5. При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

#### **1.4. Порядок доступа к бесплатным услугам КДУ**

1.4.1. Получатели услуг имеют право свободного доступа в КДУ и пользования всеми видами услуг при отсутствии обстоятельств, являющихся основаниями для отказа в доступе к услугам.

При проведении культурно-досуговых мероприятий любой житель городского округа Похвистнево имеет право на получение услуги при наличии официального приглашения КДУ (афиша, пригласительный билет). Для участия в мероприятиях необходимо лично явиться на место и в период проведения мероприятия.

1.4.2. Основанием для принятия в состав творческих самодеятельных коллективов, студий, других клубных формирований является заявление в письменной или устной форме руководителю клубного формирования.

#### **1.5. Порядок доступа к платным услугам**

Доступ к платным услугам КДУ обеспечивается при наличии входного билета, приобретенного в КДУ или иного платежного документа на получение услуг, установленных Положением о платных услугах, согласно Прейскуранта цен на услуги, оказываемых КДУ, утвержденных главным распорядителем бюджетных средств, при отсутствии обстоятельств, являющихся основанием для отказа в оказании услуги.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги:**

Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа Похвистнево Самарской области учреждениями культурно-досугового типа.

**2.2.** Наименование органа исполнительной власти, учреждений, предоставляющих муниципальную услугу:

Муниципальная услуга предоставляется Администрацией, которая обеспечивает и контролирует деятельность подведомственных КДУ по предоставлению муниципальной услуги.

Учреждениями, осуществляющими и обеспечивающими предоставление муниципальной услуги, являются КДУ.

**2.3.** Результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение прав граждан на участие в культурной жизни и свободу творческого самовыражения.

**2.4.** Срок предоставления муниципальной услуги определяется в соответствии с расписанием занятий клубных формирований на момент получения специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от пользователя.

Расписание занятий в клубных формированиях устанавливается в соответствии с программой каждого клубного формирования.

**2.5.** Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 09.12.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления";
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» от 24.07.1998 №124-ФЗ;
- Федеральный закон от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Приказ Минкультуры России от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении Методических указаний, по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и Методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;
- ГОСТ Р 50646-94. «Услуги населению. Термины и определения» (утвержден Постановлением Госстандарта России от 21.02.1994 № 34);
- Уставы муниципальных бюджетных учреждений;
- иные действующие нормативно-правовые акты Российской Федерации, Самарской области, муниципальные правовые акты городского округа Похвистнево, настоящий Регламент.

## **2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:**

2.6.1. Для получения доступа к муниципальной услуге (при входе на место проведения платного культурно-досугового мероприятия) посетитель должен предъявить билет сотруднику, отвечающему за допуск на мероприятие.

Посетители массовых культурно-досуговых и театрально-зрелищных мероприятий имеют право свободно и бесплатно входить и выходить с территории проведения массового мероприятия и пользоваться всеми услугами, предоставляемыми организаторами мероприятия, если иное не предусмотрено порядком его проведения.

2.6.2. Вход на мероприятие на платной основе возможен только при наличии билетов. Билеты на посещение платного мероприятия можно приобрести по цене, установленной администрацией КДУ и согласованной Учредителем.

На билете должна быть указана следующая информация:

- наименование учреждения, оказывающего услугу, ИНН;
- серия, номер билета;
- цена билета;
- место, ряд (в некоторых случаях);

2.6.3. Если в билете указана дата посещения, оказание услуги в другие даты по данному билету не допускается.

2.6.4. В некоторых случаях получателю муниципальной услуги, обеспеченной за счет бюджета, необходимо получить бесплатный пригласительный билет на посещение мероприятия.

В пригласительном билете должна быть указана следующая информация:

- Ф.И.О. приглашённого (в некоторых случаях);
- наименование мероприятия;
- место проведения мероприятия;
- время проведения мероприятия;
- место, ряд (в некоторых случаях);

2.6.5. При проведении фестивалей, конкурсов, смотров участник подаёт заявку на участие в мероприятии согласно форме, указанной в Положении этого мероприятия, согласованного учредителем, проходит регистрацию, предоставляет организаторам необходимые документы (документ, удостоверяющий личность; и иные документы, предусмотренные Положением мероприятия) и принимает участие в мероприятии, согласно правилам его проведения.

2.6.6. Предоставление муниципальной услуги по заказу отдельного Пользователя осуществляется на договорной основе. В таких случаях Пользователь предоставляет следующую информацию и документацию:

Для юридических лиц:

- полное наименование организации (с указанием организационно-правовой формы управления);

- юридический адрес (фактическое место расположения);
- свидетельства о государственной регистрации юридического лица;
- свидетельства о постановке на учет в налоговом органе юридического лица по месту нахождения на территории РФ;
- банковские реквизиты.

Для физических лиц:

- паспорт;
  - документ, содержащий сведения о месте проживания, регистрации лица;
  - свидетельство о постановке на учет в налоговом органе физического лица по месту жительства на территории РФ;
  - страховое свидетельство государственного пенсионного страхования.
- Документ, подтверждающий предварительную оплату (в случае если муниципальная услуга оказывается за плату).

**2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:**

- запрос на оказание муниципальной услуги противоречит графику работы КДУ;
- запрос на предоставление услуги не соответствует профилю КДУ;
- заявитель находится в неадекватном состоянии (алкогольное, наркотическое опьянение);
- нарушение Правил пользования услугами КДУ;
- несвоевременная подача заявки на участие в мероприятии;
- несоблюдение условий проведения мероприятий, предусмотренных Положением о проведении мероприятия;
- причинение ущерба КДУ;
- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги.

**2.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется как на платной, так и на бесплатной основе.**

**2.9. Требования к месту предоставления муниципальной услуги:**

2.9.1. Требования к размерам помещений клубных учреждений. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей культурно-досуговых услуг.

2.9.2. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 №736, нормам охраны труда.

2.9.3. В учреждении должен осуществляться постоянный контроль за уровнем шума и звуко-музыкальным оформлением в зрительном зале.

Уровень звучания в зрительном зале:

- при звукоусилении не должен превышать 96дБ;



- при звукооформлении – 100дБ.

Уровень шума и вибрации на рабочих местах должен соответствовать требованиям санитарных норм СН № 3223-85 МЗ СССР.

Состояние помещений клубных учреждений должно отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПИН (предел температурного режима, не менее + 18 градусов по Цельсию, относительная влажность воздуха – 55 процентов), нормами охраны труда.

2.9.4. Текстовая информация КДУ размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

2.9.5. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются информационными стендами, мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям, первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о ЧС.

2.9.6. Помещение должно быть оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется муниципальная услуга, должны быть установлены вывески с наименованием учреждения.

2.9.7. Процесс организации досуга должен быть обеспечен квалифицированным персоналом.

Все руководители и специалисты КДУ не реже 1 раза в 5 лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работниками аттестации на присвоение квалификационной категории.

2.9.8 Деятельность клубных учреждений должна удовлетворять потребности населения в досуговых мероприятиях.

2.9.9. Клубные учреждения пропагандируют и распространяют на территории городского округа Похвистнево культурные ценности путем:

- подготовки и проведения концертов, спектаклей, фестивалей, конкурсов, творческих вечеров, музыкальных лекториев и вечеров, организации и представления других культурно-досуговых мероприятий;

- организации выездных концертов и других культурно-досуговых мероприятий, направленных в первую очередь на пропаганду лучших образцов отечественной и мировой культуры.

2.9.10. Деятельность самодеятельных коллективов должна обеспечивать посещение концертов всеми желающими и способствовать повышению культурного уровня населения.

2.9.11. Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности клубных учреждений, оценивается показателями эффективности деятельности учреждений, согласованных с учредителем.

2.9.12. Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг в области культуры и искусства, предоставляемых населению, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми

функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;
- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения.

**2.13.** Режим работы КДУ, в том числе в выходные и санитарные дни, устанавливаются для каждого учреждения с учетом потребностей населения и интенсивности его посещения по решению органов местного самоуправления.

Время работы КДУ не должно совпадать с часами работы основной части населения.

### **2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.12.1. Доступность и качество исполнения муниципальной услуги выражается стабильностью работы самодеятельных творческих коллективов, участием в смотрах и конкурсах творческого мастерства, качественным проведением массовых мероприятий, положительной оценкой деятельности общественностью (публикации в средствах массовой информации, благодарственные письма), заявки на концерты (спектакли), фестивали, конкурсы, на проведение культурно-досуговых, общественно-политических мероприятий, массовых праздников от организаций, доходы от проданных билетов.

2.12.2. Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п.2.4 настоящего Регламента, и при отсутствии жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.12.3. Требования к качеству исполнения функций по предоставлению муниципальной услуги ответственными исполнителями по каждой административной процедуре предусмотрены должностными инструкциями работниками КДУ.

**2.13.** Муниципальная услуга в электронном виде не предоставляется.

## **3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги**

**3.1.** Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих этапов:

- а) подача заявителем заявки в КДУ;
- б) планирование, разработка графика;
- в) предоставление муниципальной услуги.

3.1.1. Исполнение муниципальной функции также включает в себя следующие административные процедуры:

- изучение потребности населения, спроса;

- разработка сценарного материала.

**3.2.** Муниципальная услуга оказывается для следующих групп получателей:

- дети в возрасте от 3 до 18 лет;
- граждане в возрасте от 18 лет;
- граждане всех возрастных групп.

**3.3.** Для потенциальных участников клубных формирований:

- подача заявления (Приложение № 2);
- прием и регистрация заявления работником КДУ;
- прохождение процедуры собеседования с руководителем того клубного формирования, которое заявитель желает посещать;
- ознакомление с правилами посещения и режимом работы клубного формирования, другими локальными актами учреждения;
- посещение занятий в клубном формировании в соответствии с расписанием занятий.

**3.4.** Для индивидуальных заявителей платных услуг:

- приобретение входного билета (абонемена или получение иного платежного документа);
- оплата услуги заявителем;
- получение услуги потребителем.

**3.5.** Для группы потребителей платных услуг:

- подача в письменной форме заявки (запроса) работнику учреждения на предоставление услуги, согласование сроков предоставления услуги;
- прием работником учреждения заявки (запроса) от заявителя о предоставлении услуги в соответствии с пожеланиями заявителя;
- оплата услуги;
- получение услуги.

**3.6.** При исполнении муниципальной функции должностные лица взаимодействуют со структурными подразделениями и общественными организациями, расположенными на территории городского округа.

**3.7.** В процессе оказания муниципальной услуги работники КДУ обеспечивают сохранность документов, полученных и подготавливаемых в процессе оказания муниципальной услуги, конфиденциальность содержащейся в таких документах информации.

**3.8.** Описание последовательности действий административных процедур Регламента предоставлено в блок-схеме (Приложение № 3).

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

**4.1.** Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений специалистами осуществляет директор, руководитель КДУ.

Текущий контроль осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Самарской

области.

Периодичность осуществления текущего контроля определяется спецификой предоставления услуги.

**4.2.** Работник, ответственный за предоставленную муниципальную услугу несет персональную ответственность. Персональная ответственность работника закрепляется в должностной инструкции.

**4.3.** Контроль по организации выставок (выполнению экскурсионно-лекционной нагрузки, планового показателя по выставочной деятельности) осуществляет директор (руководитель) КДУ.

**4.4.** Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Администрацией и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей в результате предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей о результатах предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников КДУ.

**4.5.** Проведение проверок может носить плановый (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический (проверка предоставления муниципальной услуги по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям потребителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя результатов предоставления муниципальной функции).

4.5.1. По результатам проверки готовится Акт проверки КДУ, оказывающего услугу, допустившего нарушение Регламента, по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности руководителя КДУ, допустившего нарушение требований Регламента.

4.5.2. Информация о результатах регулярной проверки в отношении учреждения, деятельность которой подлежала проверке, должна быть доведена до сведения руководителя учреждения не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

4.5.3. В случае выявления в результате осуществления контроля за оказанием муниципальной услуги нарушений порядка предоставления и качества исполнения муниципальной услуги привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

## **5. Порядок обжалования действий (бездействий), осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги**

**5.1.** При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю учреждения, оказывающего услугу. Обращение может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение, оказывающее услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

**5.2.** Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц,

осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего Регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5.3.** Пользователь имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов КДУ в досудебном порядке руководителю учреждения или в Управление социального развития и в судебном порядке.

**5.4.** Пользователи имеют право направить письменное обращение (жалобу, претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю КДУ, записавшись на личный прием.

**5.5.** Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- контактный телефон;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копию.

**5.6.** Руководитель учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в пределах полномочий учреждения;

- по результатам рассмотрения обращения принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

**5.7.** Ответ на обращение подписывается руководителем КДУ или его заместителями и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**5.8.** При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя о продлении срока его рассмотрения.

**5.9.** Ответ на обращение не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, также членов семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы

или обстоятельства.

О решении руководителя учреждения об отказе в рассмотрении обращения заявитель уведомляется письменно.

**5.10.** Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

**5.11.** Обращение заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

**5.12.** При личном обращении заявителя с жалобой, с целью установления факта нарушения требований Регламента и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель учреждения (Управления социального развития) должен совершить следующие действия:

- предоставить заявителю расписку о регистрации жалобы в Журнале регистрации жалоб и предложений учреждения, оказывающего услугу, сразу же после подачи жалобы;

- совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований Регламента (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

- совместно с заявителем и при его помощи установить работников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований Регламента (в случае персонального нарушения требований Регламента);

- по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Регламента в присутствии заявителя;

- принести извинения заявителю за имевший место факт нарушения требований Регламента, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место, и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящий Регламент является обязательным для КДУ при предоставлении муниципальной услуги.

6.2. Вопросы, не урегулированные настоящим Регламентом, решаются в соответствии с действующим законодательством.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
по предоставлению муниципальной  
услуги «Создание условий для  
организации досуга и обеспечения  
жителей городского округа Похвистнево  
Самарской области учреждениями  
культурно-досугового типа»

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Юридический адрес</b>	<b>Контактный телефон</b>
МБУК «Дворец культуры г.о. Похвистнево»	446450, Самарская область, г.Похвистнево, ул.Ленинградская, 2	8 (84656) 2-21-48
МБУК «Дом ремёсел»	446453, Самарская область, г.Похвистнево, ул.Газовиков, 14	8 (84656) 2-84-13
МБУК «ТТО «САД»	446450, Самарская область, г.Похвистнево, ул.Ленинградская, 2	8 (84656) 2-51-04

Приложение №2  
к административному регламенту  
по предоставлению муниципальной  
услуги «Создание условий для  
организации досуга и обеспечения  
жителей городского округа Похвистнево  
Самарской области учреждениями  
культурно-досугового типа»

Директору

\_\_\_\_\_ (наименование учреждения)

от \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

ЗАЯВЛЕНИЕ № \_\_\_\_\_

Прошу принять \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

в кружок \_\_\_\_\_ (наименование кружка)

Дата рождения \_\_\_\_\_

Учится в школе \_\_\_\_\_, в \_\_\_\_\_ классе

Посещает детский сад \_\_\_\_\_

Ф.И.О. родителей, где и кем работают.

Мать: \_\_\_\_\_

Отец: \_\_\_\_\_

Количество детей в семье: \_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Контактные телефоны: домашний \_\_\_\_\_, рабочий \_\_\_\_\_,  
сотовый \_\_\_\_\_.

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_



Приложение №3  
к административному регламенту  
по предоставлению муниципальной  
услуги «Создание условий для  
организации досуга и обеспечения  
жителей городского округа Похвистнево  
Самарской области учреждениями  
культурно-досугового типа»

**БЛОК-СХЕМА**

последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги  
«Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского  
округа Похвистнево услугами учреждениями культурно-досуговыми типа»

