

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги
«Предоставление информации о проведении ярмарок,
выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области»**

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования

1.1.Административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области» (далее- административный регламент, государственная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для заявителей при предоставлении государственной услуги и определяет стандарты, сроки и последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги.

Круг заявителей

1.2. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются физические лица и юридические лица без ограничений, либо их уполномоченные представители.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

2.1. «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области».

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется:

Предоставление государственной услуги осуществляется:

Государственным автономным учреждением культуры Тюменской области «**Тюменское музейно-просветительское объединение**» (далее - Учреждение).

625013, г. Тюмень, ул. Советская, д. 63.

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	9.00 - 18.00	13.00 – 14.00
Вторник	9.00 - 18.00	13.00 – 14.00
Среда	9.00 - 18.00	13.00 – 14.00
Четверг	9.00 - 18.00	13.00 – 14.00
Пятница	9.00 - 17.00	13.00 – 14.00
Суббота	Выходной	
Воскресенье	Выходной	

Информацию можно получить по телефону (3452)45-35-91.

e-mail:

museum72@gmail.com.

адрес сайта: www.museum72.ru.

Режим работы Учреждения может быть изменен внутренними нормативными актами.

Адрес сайта "Государственные и муниципальные услуги в Тюменской области", содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее- сеть Интернет): <http://www.uslugi.admtumen.ru/> (далее - Портал).

Описание результата предоставления государственной услуги

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

-Получение заявителем информации проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Тюменской области (далее- Информация).

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации или Тюменской области

2.4. В помещениях Учреждения государственная услуга предоставляется в режиме работы Учреждения, указанном в пункте 2.2 настоящего административного регламента;

Срок предоставления государственной услуги по телефону — не более 10 минут.

Срок предоставления государственной услуги при личном устном обращении в помещении Учреждения - не более 30 минут.

Срок предоставления государственной услуги по письменному обращению - не более 3 дней со дня регистрации письменного обращения заявителя в Учреждении.

На Официальном портале органов государственной власти Тюменской области <http://www.admtymen.ru> в сети Интернет государственная услуга предоставляется круглосуточно, в течение 24 часов.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", № 168, 30.07.2010) (далее- Федеральный закон № 210-ФЗ);

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ("Российская газета», №248, 17.11.1992);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" ("Российская газета», № 165, 29.07.2006);

Законом Тюменской области от 28.12.2004 № 330 "О государственной политике в сфере культуры и искусства в Тюменской области" ("Парламентская газета "Тюменские известия", N 280-281, 29.12.2004, "Вестник Тюменской областной Думы", N 15, часть 1, 2004);

Постановлением Правительства Тюменской области от 17.01.2011 № 2-п "Об утверждении Положения о Департаменте культуры Тюменской области" (размещённым на странице Департамента официального портала органов государственной власти www.admtymen.ru);

2.6. Заявителям обеспечивается возможность ознакомиться с содержанием нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, в сети Интернет на Официальном портале органов государственной власти Тюменской области www.admtymen.ru или официальном сайте Учреждения

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

2.7. При обращении заявителя лично в Учреждение либо по телефону для получения государственной услуги предоставление документов не требуется.

При обращении заявителя письменно либо по электронной почте Учреждение принимает заявление на бумажном носителе или в форме электронного документа, составленный заявителем в свободной форме.

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

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить

2.9. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и предоставляется заявителем по желанию, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.11. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

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

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

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

2.13. Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

Способы, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

2.14. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют, в связи с чем плата не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

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

В электронном виде услуга оказывается всем получателям государственной услуги немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя на сайт. Максимальный срок формирования ответа на электронный запрос пользователя составляет 3 минуты.

Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 500 запросов одновременно), составляет 15 минут.

Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги

2.16. Государственная услуга оказывается без регистрации запроса заявителя.

Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.17. Места предоставления государственной услуги соответствуют установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данные помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

2.18. Места ожидания оборудованы стулом, письменным столом для написания текста письменного заявления.

2.19. Места для заполнения заявлений оборудованы визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде:

- о режиме работы Учреждения;
- о графике приема граждан сотрудниками Учреждения;
- о номерах кабинетов, в которых осуществляется прием заявлений и документов и устное информирование заявителей; фамилии, имена, отчества и должности сотрудников Учреждения, осуществляющих прием заявлений и устное информирование;
- адрес Портала, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее-Единый портал);
- номера телефонов, факсов, адрес электронной почты;
- образец заполнения заявления;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление государственной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- блок-схема предоставления государственной услуги (приложение № 1 к настоящему административному регламенту).

2.20. Учреждением обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности помещений в зданиях Учреждения (далее по тексту настоящего пункта –объект), в которых предоставляется государственная услуга, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) возможность беспрепятственного входа в объект и выхода из него;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью сотрудников Учреждения, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

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

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

з) размещение помещения, в котором предоставляется государственная услуга, на первом этаже объекта;

и) оборудование на прилегающих к объекту территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

к) представление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.21. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

- наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

2.22. Учреждением обеспечивается создание следующих условий доступности государственной услуги:

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих

получению ими государственной услуги наравне с другими лицами;

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

д) другие условия доступности государственной услуги, предусмотренные нормативными и правовыми актами.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.23. Для получения заявителем государственной услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, доступ в сеть Интернет.

2.24. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на Портале и Едином портале.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги

3.1. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах не предусмотрено.

3.2. Государственная услуга чрез сеть Интернет предоставляется получателям государственной услуги в электронном виде, при обращении получателя государственной услуги в Учреждение или по телефону - в устной форме или на бумажном носителе.

3.3. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- создание Информации на основании утвержденных руководителем Учреждения плана проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области;
- размещение Информации в сети Интернет, в средствах массовой информации, в форме любых видов рекламы и печатной продукции;
- предоставление заявителю Информации.

3.4. Блок-схема административных процедур предоставления государственной услуги представлена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

Создание Информации на основании утвержденных руководителем Учреждения репертуарных планов

3.5. Основанием для начала административной процедуры по созданию Информации является утверждение руководителем Учреждения плана проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области.

3.6. На основании утвержденного руководителем Учреждения плана проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области ответственное должностное лицо Учреждения ежемесячно формирует, в том числе в электронном виде, Информацию, соответствующую фактическому плану проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области, в соответствии с планами работы Учреждения.

3.7. Критерии принятия решения:
- решение о создании Информации принимается на основании плана проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области, утвержденного руководителем Учреждения.

3.8. Лицами, ответственными за создание Информации являются ответственное за создание плана проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области должностное лицо Учреждения и руководитель Учреждения.

3.9. Результатом административной процедуры является создание достоверной и актуальной Информации.

3.10. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является занесение актуальной Информации в план проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области.

Размещение Информации в сети Интернет, в средствах массовой информации, в форме любых видов рекламы и печатной продукции

3.11. Основанием для начала административной процедуры по размещению Информации в сети Интернет, в средствах массовой информации, в форме любых видов рекламы и печатной продукции является

утвержденный руководителем Учреждения план проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области.

3.12. Ответственные должностные лица Учреждения размещают указанными в пунктах 3.19- 3.22. настоящего административного регламента способами информацию об отдельных не позднее, чем за 10 дней до начала месяца, в котором должны состояться эти мероприятия.

Информация размещается в соответствии с формой и требованиями, обозначенными в приложении №2 к настоящему Регламенту. В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области в течение 24 часов с момента принятия решения об изменениях ответственным должностным лицом Учреждения вносятся изменения в план проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области.

3.13. Информация со дня размещения на Портале, официальном сайте Учреждения находится в свободном доступе. Информация обновляется ответственным должностным лицом Учреждения по мере необходимости, период обновления не должен превышать одного месяца.

3.14. Критерии принятия решения:

Решение о размещении Информации в сети Интернет, в средствах массовой информации, в форме любых видов рекламы и печатной продукции принимается в соответствии утвержденным руководителем Учреждения планом проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области.

3.15. Лицами, ответственными за размещение в сети Интернет, в средствах массовой информации, в форме любых видов рекламы и печатной продукции Информации являются ответственные должностные лица и руководитель Учреждения.

3.16. Результатом административной процедуры является размещение достоверной и актуальной Информации в сети Интернет, в средствах массовой информации.

3.17. Фиксацией результата выполнения административной процедуры являются любые виды рекламы и печатной продукции, содержащие Информацию.

Предоставление заявителю Информации

3.18. Основанием для начала административной процедуры по предоставлению заявителю Информации является размещение ответственными должностными лицами Учреждения достоверной и актуальной Информации в сети Интернет, в средствах массовой информации.

3.19. Предоставление заявителям Информации осуществляется в следующих формах:

- предоставление Информации путём публичного информирования (размещение информационных материалов на официальной сайте Учреждения, информационных стендах, в средствах массовой информации);
- предоставление Информации по запросам заявителей, поступившим при личном обращении в Учреждение либо по телефону;
- предоставление Информации по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте.

3.20. Предоставление заявителям Информации путём публичного информирования осуществляется следующим образом.

Публичное информирование осуществляется с целью оповещения неограниченного круга лиц о времени и месте проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в Тюменской области.

Предоставление Информации путем публичного информирования осуществляется следующими способами:

- размещение Информации на специальных информационных стендах, в том числе в кассах Учреждения;
- размещение внешней рекламы в населенных пунктах Тюменской области (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры);
- размещение Информации в сети Интернет на Портале, официальном сайте Учреждения;
- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты, листовки);
- размещение Информации в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- размещение Информации в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

Учреждение самостоятельно определяет способы предоставления Информации путем публичного информирования. Обязательными способами предоставления Информации путем публичного информирования являются:

- размещение Информации на специальных информационных стендах в местах предоставления государственной услуги в помещениях Учреждения, в том числе в кассах Учреждения;
- размещение Информации в сети Интернет на Портале, официальном сайте Учреждения.

Лицами, ответственными за предоставление Информации путём публичного информирования являются директор Учреждения и ответственные должностные лица Учреждения.

3.21. Предоставление Информации по запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо по телефону, осуществляется следующим образом.

Основанием для начала предоставления Информации является устный запрос заявителя, поступивший при личном обращении либо по телефону (Адреса и контактные телефоны для обращений заявителей указаны в пункте 2.2. настоящего административного регламента).

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Учреждения в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, фамилии, имени и отчестве должностного лица,

принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При личном устном обращении заявителя ответственные специалисты Учреждения обязаны относиться к обратившемуся заявителю вежливо, корректно и внимательно. Информация предоставляется в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

Лицами, ответственными за предоставление Информации по запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо обращении по телефону, являются ответственные должностные лица Учреждения (контактная информация указана в пункте 2.2. настоящего административного регламента).

3.22. Предоставление Информации по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, осуществляется следующим образом.

Основанием для начала предоставления Информации является поступление в Учреждение письменного обращения заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте (далее – письменное обращение), ответственному за подготовку Информации.

Почтовые адреса и адреса электронной почты для направления обращений указаны в пункте 2.2. настоящего административного регламента.

Письменное обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую Информацию.

Письменное обращение заявителя регистрируется специалистом отдела документационного обеспечения Учреждения, ответственным за регистрацию входящей-исходящей корреспонденции Учреждения в электронном журнале входящей корреспонденции в системе электронного документооборота DIRECTUM Учреждения, и передается в день поступления обращения в Учреждение должностному лицу Учреждения, ответственному за подготовку ответа заявителю.

Должностное лицо Учреждения, которому поручена подготовка Информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой Информации.

В ответе на письменное обращение заявителя должностное лицо Учреждения, осуществляющее подготовку ответа, указывает свою должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

Письменный ответ на письменное обращение заявителя подписывается ответственным должностным лицом Учреждения, которому поручена подготовка ответа, регистрируется специалистом отдела документационного обеспечения Учреждения, ответственным за

регистрацию входящей-исходящей корреспонденции Учреждения в электронном журнале исходящей корреспонденции в системе электронного документооборота DIRECTUM.

Срок подготовки и направления заявителю ответа на письменное обращение не должен превышать 3 дней со дня регистрации обращения в Учреждении.

3.23. Лицами, ответственными за предоставление Информации по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, являются ответственные должностные лица Учреждения.

3.24. Критерии принятия решения

Решение о предоставлении заявителю Информации принимается по обращению заявителя.

3.25. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю Информации.

3.26. Фиксацией результата административной процедуры является проставление даты и регистрационного номера на письменном ответе заявителю, электронное занесение сведений о получателе государственной услуги в сервис сбора статистики.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Контроль за исполнением государственной услуги осуществляется в следующих формах:

- а) текущий контроль;
- б) последующий контроль в виде плановых и внеплановых проверок предоставления государственной услуги;
- в) общественный контроль.

Сроки осуществления контроля

4.2. Текущий контроль осуществляется руководителем Учреждения и должностными лицами Учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, постоянно - в процессе предоставления государственной услуги.

4.3. Плановые проверки предоставления государственной услуги проводятся в соответствии с планом проведения проверок (на основании годовых или полугодовых планов работы Департамента культуры Тюменской области), утвержденным директором Департамента культуры Тюменской области.

Внеплановые проверки предоставления государственной услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

Срок проведения каждой из проверок не может превышать двадцати рабочих дней.

4.4. Общественный контроль осуществляется в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 21.07.2014 N 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДЕПАРТАМЕНТА, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ДЕПАРТАМЕНТА

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) Учреждения, а также должностных лиц Учреждения, в том числе в случае нарушения установленных настоящим административным регламентом сроков и порядка осуществления административных процедур.

Сроки рассмотрения жалобы

5.2. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее поступления в Учреждение или Департамент культуры Тюменской области, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги Учреждением, должностным лицом, специалистом Учреждения может быть направлена руководителю Учреждения или директору Департамента культуры Тюменской области.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги Учреждением, должностным лицом, специалистом Учреждения направляется руководителю Учреждения в письменной форме.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждением в месте предоставления государственной услуги.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

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

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В Департамент культуры Тюменской области жалоба может быть подана заявителем, в том числе в электронном виде посредством:

- 1) портала системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг Департаментом культуры Тюменской области, его должностными лицами, государственными служащими;
- 2) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";
- 3) Официального портала органов государственной власти Тюменской области.

Жалоба, поступившая в Учреждение или Департамент культуры Тюменской области на бумажном носителе, подлежит регистрации в день ее поступления. При поступлении жалобы в электронном виде жалоба регистрируется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

В соответствии с постановлением Правительства Тюменской области от 07.03.2012 N 68-п "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Тюменской области, МФЦ (его филиалами), должностными лицами, государственными служащими исполнительных органов государственной власти Тюменской области, предоставляющих государственные услуги, и сотрудниками МФЦ" (далее - Постановление N 68) жалоба на решения и (или) действия (бездействия) руководителя Учреждения подается в Департамент культуры Тюменской области. Жалоба на решения и (или) действия (бездействия) руководителя Учреждения, поступившая в адрес Департамента культуры Тюменской области, регистрируется в Департаменте культуры Тюменской области не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и передается в день регистрации на рассмотрение директору Департамента культуры Тюменской области.

5.5. Согласно Постановлению N 68 в случае поступления в адрес Департамента культуры Тюменской области жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги Учреждением жалоба регистрируется в Департаменте культуры Тюменской области не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в Учреждение, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Учреждении.

В случае поступления в Департамент культуры Тюменской области либо в Учреждение жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги, которую оказывает другой исполнительный орган государственной власти Тюменской области, жалоба регистрируется в

Департаменте культуры Тюменской области либо в Учреждении не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в исполнительный орган государственной власти Тюменской области, предоставляющий соответствующую государственную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

5.6. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения либо специалиста, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения либо специалиста;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения либо специалиста. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Определенные в Учреждении, Департаменте культуры Тюменской области должностные лица обеспечивают:

- 1) прием и регистрацию жалоб;
- 2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с 5.5 настоящего административного регламента.

Должностные лица, определенные в Департаменте культуры Тюменской области, дополнительно обеспечивают размещение жалоб в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственной услуги Департаментом культуры Тюменской области, его должностными лицами, государственными служащими, информацию о жалобах в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

5.8. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

5.9. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ руководитель Учреждения принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

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

письменной форме, в сроки, предусмотренные пунктом 5.2 настоящего административного регламента.

5.11. 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, - информация о форме удовлетворения жалобы в соответствии с пунктом 1 части 7 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Учреждения. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы, поступившей в Департамент культуры Тюменской области, может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в сроки, предусмотренные пунктом 5.2 настоящего административного регламента, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора Департамента культуры Тюменской области, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.13. 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 руководитель Учреждения незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру Тюменской области.

5.14. Решение по жалобе может быть обжаловано заявителем в судебном порядке.

5.15. Заявители имеют право в письменной форме запрашивать и получать в Учреждении, Департаменте культуры Тюменской области информацию и документы, необходимые для обжалования решения, принятого в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц Учреждения, Департамента культуры Тюменской области

5.16. Учреждение, Департамент культуры Тюменской области в срок не позднее 7 рабочих дней со дня поступления требования о предоставлении информации и документов направляет заявителю ответ с приложением копий документов, заверенных в установленном действующим законодательством порядке, при их наличии в Учреждении, Департаменте культуры Тюменской области.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.17. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется заявителям по телефону, в порядке личного обращения заявителей в Учреждение, Департамент культуры Тюменской области, посредством использования Официального портала органов государственной власти Тюменской области www.admtumen.ru или официального сайта Учреждения.