



Республика Бурятия

Администрация муниципального образования

«Город Северобайкальск»

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«26» августа 2021 г.

№ 909

г. Северобайкальск

Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг и работ учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск»

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации самоуправления в Российской Федерации», Постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 17.12.2020 г. № 1122 «С внесением изменений в перечень муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры, утверждённый постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 17.02.2015 г. № 241», п о с т а н о в л я ю:

1. Признать утратившим силу постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 09.12.2015 г. № 1468 «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск» (Приложение 1-9).

2. Утвердить:

2.1. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (Приложение 1).

2.2. Административный регламент по выполнению муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (Приложение 2).

2.3. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (Приложение 3).

2.4. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (Приложение 4).

2.5. Административный регламент предоставления муниципальной работы «Осуществление издательской деятельности» (Приложение 5).

2.6. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (Приложение 6).

2.7. Административный регламент по оказанию муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов» (Приложение 7).

2.8. Административный регламент по выполнению муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (Приложение 8).

2.9. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях) (Приложение 9).

2.10. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (в стационарных условиях) (Приложение 10).

2.11. Административный регламент по оказанию муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (Приложение 11).

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит опубликованию в официальном печатном издании «Газета «Северный Байкал» и на официальном сайте органов местного самоуправления Республики Бурятия.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «город Северобайкальск» по социальным вопросам Н.И. Рандину.

Глава



О.А. Котов

УТВЕРЖДЁН  
Постановлением администрации  
МО «город Северобайкальск»  
от «26» августа 2021 г.  
№ 909  
(приложение 1)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
оказания (предоставления) муниципальной услуги  
«Показ кинофильмов»**

**I. Общие положения**

**1. Предмет регулирования регламента**

1.1. Настоящий административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги по показу кинофильмов (далее - муниципальная услуга).

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при проведении показа кинофильмов.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется учреждением:

Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение» (далее - МАУК «КДО»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

1.3. Муниципальная услуга включает в себя:

- проведение показов кинофильмов.

В соответствии с действующим законодательством культурно-досуговым учреждениям при оказании услуг, регулируемых настоящим Регламентом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

1.4. Результат муниципальной услуги:

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги является кинопоказ фильма, отчёт о проведении кинопоказов (отчёт может иметь любую форму: текстовый, финансовый и т.д.).

При оказании муниципальной услуги МАУК «КДО» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, некоммерческими организациями.

1.5. Юридическим фактом, выступающим основанием для начала оказания муниципальной услуги является наступление даты проведения мероприятия в соответствии с репертуарным планом проведения кинопоказов.

**2. Круг заявителей**

Потребителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются граждане не зависимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

### **3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, ул. Космонавтов, д. 13.

Муниципальная услуга предоставляется по адресу: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 7. (кинотеатр «Гранд Синема»).

3.2. Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-06-60.

3.3. Адрес электронной почты для информирования по вопросу оказания муниципальной услуги: mauckdo@yandex.ru.

3.4. График работы:

- МАУК «КДО»: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота - время работы с 9:00 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00, воскресенье - выходной день.

- кинотеатра «Гранд Синема»: вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье - время работы с 8:30 до 22:00, понедельник - выходной день.

3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте кинотеатра «Гранд Синема» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://grandcinemasbk.ru/>.

3.6. Информация о руководителе учреждения, оказывающего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУК «КДО» - <https://www.dkbaikal.ru/>.

3.7. На официальном сайте МАУК «КДО» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах оказания муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги.

3.8. Пользователи вправе получить консультацию о порядке оказания муниципальной услуги путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

## **II. Стандарт оказания муниципальной услуги**

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

### **1. Наименование муниципальной услуги**

Показ кинофильмов.

### **2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу**

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Культурно-досуговое объединение».

### **3. Срок предоставления муниципальной услуги**

Сроки предоставления муниципальной услуги по показу кинофильмов устанавливаются еженедельным репертуарным планом работы кинотеатра.

#### 4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ;
- Федеральный закон «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации» от 22.08.1996 г. № 126-ФЗ;
- Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «О государственной поддержке кинематографии в Российской Федерации» от 27.12.2009 г. № 375-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.92 г. № 2300-1;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 г. № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-I «О культуре»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав муниципального автономного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение»;
- иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания услуг по организации культурно-досуговых мероприятий.

4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы культурно-досуговых учреждений).

При оказании услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности культурно-досуговых учреждений используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность культурно-досуговых учреждений.

4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

## 5. Требования к предоставлению муниципальной услуги

5.1. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Центральный вход в кинотеатр должен быть оборудован вывеской, с указанием названия, режимом работы.

5.1.2. Муниципальная услуга оказывается в специально предназначенных зданиях и помещениях МО «город Северобайкальск» в пределах территориальной доступности для населения.

Площадь должна обеспечивать размещение работников и получателей услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

Для оказания муниципальной услуги должны быть предусмотрены следующие помещения:

- помещение кинозала;
- фойе;
- гардероб;
- санитарная комната;
- касса.

Рабочие места работников, осуществляющих оказание муниципальной услуги, оборудуются:

- рабочими столами и стульями;
- телефонной связью;
- компьютерным оборудованием;
- репертуарным планом.

5.1.3. Требования к учреждению, на базе которого осуществляется предоставление муниципальной услуги.

Здание, обеспечивающее выполнение муниципальной услуги, должно быть оборудовано входом для свободного доступа Пользователей в помещение, а также пандусом (подъёмником), расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных граждан, включая использующих кресла-коляски.

- Помещения соответствовать правилам техники безопасности и правилам пожарной безопасности, санитарным нормам и правилам, безопасности труда, быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запылённость, загрязнённость, шум, вибрация и т.п.).

- Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающем надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

5.1.4. Требования к техническому обеспечению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в культурно-досуговых учреждениях определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль

осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с культурно-досуговым учреждением.

- В зимнее время за один час до начала осуществления кинопоказа подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

- Фойе здания должно быть оборудовано местами для ожидания.

- Персонал обязан отвечать на все вопросы посетителей по существу, либо указать сотрудников, которые могли бы ответить на его вопросы.

- Необходимо наличие медицинской аптечки для оказания доврачебной помощи посетителям кинотеатра.

- При проведении кинопоказа сотрудники должны следить за соблюдением общественного порядка.

- В помещениях, осуществляющих оказание муниципальной услуги, на путях эвакуации не должны устанавливаться турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

- Режим работы определяется документами учреждения (приказами о режиме работы, правилами внутреннего трудового распорядка, коллективным договором, репертуарным планом). Допускается работа в праздничные и выходные дни.

5.1.5. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала регламентируется его уставом.

Оказание муниципальной услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал (директор);

- кинооператор;

- кассир;

- технические работники (уборщик помещений).

Уровень профессиональной компетентности работников должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации работников.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям гуманность и доброжелательность.

## **6. Условия предоставления муниципальной услуги**

6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе. Стоимость услуги на одного потребителя определяется в соответствии с методикой расчёта стоимости услуги, утверждаемой МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

6.2. Для получения доступа к муниципальной услуге необходимо приобрести билет на конкретный сеанс в кассе кинотеатра или на официальном сайте кинотеатра.

6.3. Перечень необходимых для оказания муниципальной услуги документов:

- кинобилет установленного образца с указанием даты, времени и номера занимаемого места в зрительном зале.

6.4. Единица измерения муниципальной услуги – 1 посещение.

6.5. Обеспечение условия доступности для инвалидов - Пользователей муниципальной услуги.

Учреждение обеспечивает:

- оказание необходимой помощи в доступной для них форме, оформлении документов, установленных Регламентом предоставления муниципальной услуги, совершения других необходимых для получения услуги действий;

- условия доступа в помещения кинотеатра (касса, кинозал, гардероб, фойе и т.д.);
- коллективный доступ группы инвалидов (далее - специальная группа) к муниципальной услуге осуществляется при условии предварительного согласования организатора специальной группы с руководителем учреждения;
- организатор посещения предварительно (не менее чем за 10 рабочих дней) уведомляет руководителя учреждения о планируемом посещении специальной группы, особых правилах и требованиях безопасности.

## **7. Доступность предоставления муниципальной услуги**

7.1. Организация муниципальной услуги должна обеспечиваться своевременной информацией об её оказании, ценовой доступностью и возможностью посещения всеми желающими.

Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на получение услуги.

7.2. Способы получения потребителями информации о муниципальной услуге.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил предоставления услуги должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;
  - публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;
  - информационных стендов, размещаемых в каждом культурно-досуговом учреждении;
  - тематических публикаций;
  - публикации информации об учреждении в соответствии со стандартами качества услуг.
- Оповещение граждан (анонс) о планируемых кинопоказах может быть осуществлено путём размещения информации на афишах, в средствах массовой информации, в сети Интернет. Информация должна быть размещена заранее.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах оказания муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае личного общения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

## **8. Отказ в предоставлении муниципальной услуги**

8.1. Основаниями для отказа в получении муниципальной услуги являются:

- нахождение потребителя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);



- отсутствие билета на предоставление муниципальной услуги;
  - возрастные ограничения на просмотр фильма;
  - обращение потребителя муниципальной услуги за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в билете (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения предоставления услуг в силу форс-мажорных обстоятельств);
  - нарушение Потребителем муниципальной работы Устава и Правил внутреннего распорядка учреждения; Пользователь, нарушивший Правила внутреннего распорядка учреждения и причинивший учреждению или имуществу учреждения ущерб, компенсирует его в 100% размере, а также несёт иную ответственность, в случаях предусмотренным действующим законодательством;
  - возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).
- 8.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

## **9. Требования к результату предоставления услуги, показатели оценки качества предоставления услуги**

- 9.1. Качественно оказанная муниципальная услуга должна:
- обеспечивать своевременный и необходимый объем с учётом потребности жителей города, иных лиц, находящихся на территории города, в услуге;
  - обеспечивать эстетичность, комфортность, безопасность;
  - обеспечивать удовлетворённость потребителя предоставлением услуги;
  - способствовать приобретению потребителем навыков по выбранному направлению клубного формирования.
- 9.2. Контроль за организацией и качеством предоставления услуги потребителю, а также правильностью взимания платы с потребителя осуществляет в пределах своей компетенции МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».
- 9.3. Оценка качества проводится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально и ежегодно с учётом сроков представления отчётов о выполнении муниципального задания.

## **III. Контроль за качеством предоставления муниципальной услуги**

### **1. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги**

- 1.1. Работа учреждения по оказанию муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуг.
- 1.2. Директор МАУК «КДО» несёт полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.
- Директор МАУК «КДО» обязан:
- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
  - определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
  - организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
  - обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
  - обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

## **2. Осуществление контроля за качеством предоставления муниципальной услуги**

2.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУК «КДО».

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;

2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору МАУК «КДО» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

## **IV. Административные процедуры**

### **1. Приобретение билета пользователем**

1.1. Основанием для начала административного действия является приобретение пользователем билета на киносеанс в кассе учреждения или на официальном сайте кинотеатра.

### **2. Информирование по запросам пользователей**

2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в кинотеатр, МАУК «КДО» или МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

2.2. Приём и регистрация письменного запроса пользователя.

2.3. Выдача пользователю информации в соответствии с его запросом. Срок ответа на обращение не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного запроса. Устный запрос: срок ответа не превышает 10 минут.

### **3. Предварительная продажа билетов (индивидуально и на коллективное посещение)**

3.1. Основанием для административного действия является личное обращение пользователя в кинотеатр.

3.2. Приобретение пользователем кинобилета в качестве предварительной продажи на объявленный киносеанс в билетной кассе кинотеатра или на официальном сайте кинотеатра.

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

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется директором МАУК «КДО».

4.2. Текущий контроль может осуществляться путём проведения проверок МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц**

5.1. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обслуживание действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

5.3. Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

5.4. Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

5.5. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации письменного заявления.

5.6. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

5.7. Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия);

- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

5.8. По результатам рассмотрения обращения должностными лицами принимается решение об удовлетворении требований заявителя (представителя заявителя) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (представителю заявителя).

5.9. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

5.10. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения заявителя (представителя заявителя).

5.11. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

5.12. Заявитель имеет право на обжалование действий и бездействий должностных лиц в судебном порядке в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Административному регламенту оказания  
(предоставления) муниципальной услуги  
«Показ кинофильмов»

БЛОК-СХЕМА  
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

