

УТВЕРЖДАЮ
Начальник Солнечнодольского
территориального управления

ИГО СК

Беличенко В.А.

2018г



**Административный регламент
на выполнение муниципальной работы
«Организация и проведение культурно- массовых мероприятий»
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Центр культуры и досуга»
поселка Солнечнодольска Изобильненского городского округа
Старопольского края**

Административный регламент выполнения муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее – Регламент) выполнения муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» разработан с целью повышения качества муниципальной работы, создания комфортных условий для исполнения муниципальной работы.

Настоящий Регламент определяет сроки и последовательность выполнения муниципальной работы, порядок взаимодействия получателей результатов муниципальной работы и должностных лиц (сотрудников) учреждения при выполнении муниципальной работы, стандарт выполнения муниципальной работы.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями (получателями результатов муниципальной работы) являются физические лица, имеющие желание и возможность посетить мероприятие с целью культурного развития и духовного обогащения.

В мероприятиях могут принимать участие все граждане вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Участие в мероприятиях отдельных категорий граждан (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

1.3. Учредителем организации, выполняющей муниципальную работу, а так же органом, ответственным за организацию контроля за выполнением работы на территории поселка Солнечнодольска является Солнечнодольское территориальное управление ИГО СК.

Адрес: 356126, Ставропольский край, Изобильненский район, пос. Солнечнодольск, ул. Молодежная, 4.

Телефон для справок: (886545) 43102

1.4. Муниципальная работа выполняется непосредственно муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры и досуга» поселка солнечнодольска ИГО СК (МБУК «ЦКиД», учреждение),

адрес: 356126, Ставропольский край, Изобильненский район, пос. Солнечнодольск, ул. Молодежная, 6, телефон для справок: 8 (86545) 35165,

1.5. Порядок информирования о выполнении муниципальной работы

1.5.1. Заявители получают информацию по вопросам выполнения муниципальной работы:

- 1) при непосредственном обращении в учреждение культуры,
- 2) по телефону,
- 3) по факсимильной связи,
- 4) по почте,

5) по электронной почте,

6) в информационно-коммуникационной сети "Интернет": на официальном сайте муниципального учреждения культуры МБУК «ЦКиД» <http://dksol.ru/>,

7) на информационных стендах в местах выполнения муниципальной работы.

1.5.2. При консультировании по телефону либо при непосредственном обращении граждан в учреждение культуры специалисты дают исчерпывающую информацию по вопросам муниципальной работы.

Если специалист, принявший телефонный звонок не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.5.3. По обращениям, поступившим по электронной почте, на официальный сайт, информация о выполнении муниципальной работы направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня поступления обращения.

1.5.4. На информационных стендах учреждения культуры размещается следующая информация:

- 1) административный регламент;
- 2) расписание занятий клубных образований;
- 3) положение об оказании платных услуг;
- 4) положение о предоставлении льгот отдельным категориям граждан;
- 5) прейскурант;
- 6) почтовый адрес, телефон, адреса электронной почты и официального сайта;
- 7) информация об учредителе;

1.5.5. На официальном сайте учреждения культуры информация о деятельности организации и результатах независимой оценки качества выполнения муниципальной работы размещается в следующем виде:

- Общая информация об организации культуры:

полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

дата создания организации культуры, сведения об учредителе;

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, руководителей творческих коллективов и клубных образований

- Информация о деятельности учреждения культуры:

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

- Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;

информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

план по улучшению качества работы организации.

Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений.

1.6. Время получения ответа при индивидуальном устном информировании не может превышать: по телефону - 7 минут, при личном обращении – не более 15 минут.

1.7. Максимальное время ожидания заявителя в очереди для получения информации о муниципальной работе не должно превышать 15 минут.

2. Стандарт выполнения муниципальной работы

2.1. Наименование муниципальной работы:

«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий».

2.2. Наименование органа, выполняющего муниципальную работу

Муниципальная работа выполняется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры и досуга» поселка Солнечнодольска Изобильненского городского округа Ставропольского края;

2.3. Результат муниципальной работы

2.3.1. Целью выполнения муниципальной работы по организации мероприятий является:

- приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;
- организация содержательного досуга населения, создание благоприятных условий для общения.

2.3.2. Конечным результатом муниципальной работы является создание условий для участия граждан в организованных мероприятиях и выполнение календарного плана мероприятий учреждения культуры.

2.4. Сроки выполнения муниципальной работы

Муниципальная работа выполняется постоянно в порядке режима работы учреждения культуры в соответствии с реализуемым календарным планом, а также соответствующим Положением о проведении мероприятия.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальной работы

Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 N 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»;
- Приказ Минкультуры России от 25.02.2015 N 288 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры";
- Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для участия в мероприятии

Участие в мероприятиях носит массовый характер и не требует предоставления документов, за исключением случаев проведения конкурсов, фестивалей, требующих предоставления заявки по формам и в соответствии со сроками, указанными в положениях о конкурсах, фестивалях, утвержденных в установленном порядке.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для приостановления исполнения (отказа в исполнении) муниципальной работы.

2.8.1. Приостановление исполнения муниципальной работы производится в случае отмены мероприятия или переноса его на другой срок и оформляется приказом с указанием причин, а также новых сроков проведения мероприятия (в случае его переноса). Приказ оформляется в день принятия решения об отмене мероприятия или его переноса.

2.8.2. Основанием для приостановления исполнения муниципальной работы является:

- изменение условий проведения мероприятия;
- неисправность технического оборудования, используемого в процессе работы;
- внезапно возникшая аварийная ситуация;
- наступление обстоятельств, при которых работа не сможет быть предоставлена в полном объеме (сезонные заболевания, погодные условия и т.д.).

Приостановление выполнения работы осуществляется до устранения обстоятельств, явившихся основанием для приостановления выполнения работ.

2.8.3. Отказ в исполнении муниципальной работы допускается в случае:

- подачи заявки позднее даты, установленной Положением о проведении мероприятия;
- нахождения заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- несоответствия возраста заявителя проводимому мероприятию;

Иные основания для отказа в исполнении муниципальной работы отсутствуют.

2.9. Предоставление гражданам результатов муниципальной работы (участие в мероприятиях) осуществляется на безвозмездной и платной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о муниципальной работе:

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о муниципальной работе не должен превышать тридцати минут.

2.11. Срок регистрации запроса о муниципальной работе:

Срок регистрации запроса составляет 15 минут с момента поступления в учреждение.

2.12. Требования к помещениям, предназначенным для исполнения муниципальной работы

Помещения, предназначенные для исполнения муниципальной работы, должны соответствовать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации к устройству, оборудованию и содержанию помещений.

В помещениях, местах выполнения работы обеспечивается создание инвалидам условий доступности результата работы в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Центральный вход в помещения, предназначенные для исполнения работы, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию: наименование организации; режим работы.

Помещения оборудуются автоматической противопожарной сигнализацией и средствами пожаротушения.

Освещение помещений, предназначенных для выполнения работы, должно соответствовать установленным нормативам.

Помещения учреждения должны отвечать требованиям антитеррористической безопасности.

Рабочие места специалистов оборудуются оргтехникой, позволяющей исполнять муниципальную работу. Специалистам обеспечивается доступ в сеть Интернет, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения работы.

Места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

Учреждение культуры должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполняемых работ.

Материально-техническое обеспечение процесса организации мероприятия должно предполагать наличие необходимого оборудования и техники, помещений, транспортных средств, телефонной линии и высокоскоростных каналов связи, расходных материалов и других ресурсов.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть изъяты из

эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Места для участников и зрителей мероприятия должны быть оборудованы необходимым инвентарем, оборудованием, позволяющим организовать качественное и безопасное выполнение муниципальной работы.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной работы

2.13.1. Требования, предъявляемые к процессу подготовки работы:

- наличие документированной спецификации процесса организации мероприятия (утвержденный план работы, положение о проведении, смета расходов, сценарный план мероприятия, договоры с привлеченными организациями и специалистами, график выполнения работ и др.);

- информационное сопровождение организации мероприятия (анонс в СМИ и сети Интернет, расклейка афиш, распространение информационных листовок, пресс-конференция со СМИ), при этом, форма, способы и каналы распространения информации должны быть адекватными целевой аудитории мероприятия, учитывать территориальный масштаб мероприятия;

- материально-техническое обеспечение процесса организации мероприятия должно предполагать наличие необходимого оборудования и техники, помещений, транспортных средств, телефонной линии и высокоскоростных каналов связи, расходных материалов и других ресурсов;

- персонал, задействованный в процессе организации мероприятия, должен иметь необходимые и достаточные квалификацию и профессиональные навыки;

- наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники должны обладать высокими моральными качествами;

- при выполнении работы специалисты должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение;

- организационные действия в рамках процесса организации мероприятия должны быть распределены между персоналом согласно должностным инструкциям, выполняться в установленные сроки;

- на мероприятиях должны быть обеспечены охрана правопорядка, пожарная безопасность, дежурство скорой медицинской помощи (при необходимости), а также санитарная уборка территории до и после окончания мероприятия;

- проведение мероприятия на открытой площадке возможно при комфортных погодных условиях.

2.13.2. Требования, предъявляемые к результату работы:

- комфортность получения результата работы (время, место проведения мероприятия должны быть удобными и приемлемыми для его целевой аудитории, световое и акустическое сопровождение должно отвечать санитарно-гигиеническим нормам и не превышать допустимые стандарты воздействия на человека);

- содержание мероприятия должно соответствовать потребностям его целевой аудитории.

2.13.3. Условия участия в мероприятиях:

- участие в мероприятиях носит массовый характер и не требует предоставления документов (письменных заявлений), кроме представления заявок на участие в конкурсах, фестивалях по формам и в соответствии со сроками, указанными в положениях о конкурсах, фестивалях, утвержденных в установленном порядке;

- объявление о месте проведения, времени начала и окончания мероприятия подлежит обязательному опубликованию в средствах массовой информации и в сети Интернет на официальном интернет-портале учреждения.

2.13.4. При оценке качества работы используются следующие критерии:

- полнота выполнения муниципальной работы в соответствии с установленными требованиями;

- результативность (эффективность) выполнения муниципальной работы, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Показатели качества муниципальной работы

наименование показателя	Методика (формула) расчета качества муниципальной услуги (работы)	единица измерения	Источник информации о значении показателя
Количество жалоб	Абсолютная величина	единица	Отчетность учреждения
Количество отзывов посетителей в режиме обратной связи	Абсолютная величина	единица	Отчетность учреждения
Количество отзывов посетителей (в журнале отзывов, в анкетах, на сайте)	Абсолютная величина	единица	Отчетность учреждения
Количество публикаций в СМИ	Абсолютная величина	единица	Отчетность учреждения
Количество публикаций в сети Интернет	Абсолютная величина	единица	Отчетность учреждения

Система индикаторов (характеристик) качества работы

Индикаторы качества	Значение индикатора, ед. измерения
---------------------	------------------------------------

Точность и своевременность исполнения Стандарта	Соблюдение сроков проведения мероприятий и выполнение плана работы
Эргономичность и комфортность	Соблюдение требований к зданиям и сооружениям при проведении мероприятий, требований санитарно-гигиенических норм и безопасности.
Социальная направленность	Соответствие мероприятий физическим возможностям различных групп населения, в том числе инвалидов

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Действия при исполнении муниципальной работы включает следующие административные процедуры:

- подготовка и утверждение календарного плана проведения мероприятий;
- прием заявок;
- информирование физических или юридических лиц об условиях конкурса, фестиваля, ярмарки или иного мероприятия;
- подготовка локальных нормативных документов по организации и проведению мероприятия;
- подготовка мероприятия,
- проведение мероприятия.

3.1. Подготовка и утверждение календарного плана проведения мероприятий.

Календарный план проведения мероприятий составляется ежегодно в срок до 01 декабря и утверждается руководителем учреждения культуры. В течение календарного года в план могут вноситься дополнительные мероприятия, замена мероприятий и сроки их проведения.

3.2. Прием заявок.

Участие в мероприятиях носит массовый характер и не требует предоставления документов (письменных заявлений), кроме представления заявок на участие в конкурсах, фестивалях по формам и в соответствии со сроками, указанными в положениях о конкурсах, фестивалях, утвержденных в установленном порядке.

При необходимости подачи заявки, специалист, выполняющий муниципальную работу, принимает заявку или отказывает в приеме заявки в соответствии с основаниями, установленным настоящим Административным регламентом.

Поступившие заявки регистрируются в журнале учреждения.

Срок подачи заявки на участие в мероприятии, а также сроки проведения мероприятия оговариваются в Положении о проведении мероприятия.

После предоставления заявки на участие в мероприятии, специалист, ответственный за проведение мероприятия, включает лицо, подавшее заявку, в состав участников мероприятия в срок не позднее 3-х дней до начала мероприятия.

В случае отказа в приеме заявки, специалист, осуществляющий функцию по приему заявок, разъясняет причины, основание отказа, порядок предоставления результатов муниципальной работы.

В случае несогласия гражданина с принятым решением он вправе обжаловать действия работника учреждения, осуществляющего выполнение муниципальной работы, в установленном порядке.

3.3. Информирование физических или юридических лиц об условиях конкурса или иного мероприятия.

Информация об условиях конкурса или иного мероприятия размещается на информационных стендах в помещениях учреждения культуры, а также на официальном сайте учреждения; брошюры, буклеты о проведении акций, конкурсов и иных мероприятий распространяются в организациях города и среди лиц, указанных в п.1.2 настоящего Регламента, до заинтересованных лиц информация может также доводиться с помощью телефонной и электронной связи.

3.4. Подготовка локальных нормативных документов по организации и проведению мероприятия.

Специалист, ответственный за проведение мероприятия, готовит Положение о проведении мероприятия в срок не позднее одного месяца до начала мероприятия.

Положение о проведении мероприятия утверждает руководитель учреждения культуры.

Положением о проведении мероприятия оговариваются: цели и задачи мероприятия, сроки и место проведения, участники мероприятия, условия проведения мероприятия, порядок определения победителей (если таковые имеются).

Специалист, ответственный за проведение мероприятия, готовит приказ о его проведении в срок не позднее трех дней до проведения мероприятия.

3.5. Подготовка мероприятия.

Учреждение культуры определяет организатора проведения мероприятия, формирует состав оргкомитета, жюри (экспертной комиссии, судейской коллегии).

Специалист, ответственный за проведение мероприятия, предоставляет Положение (как основной документ) о мероприятии по запросу физических или юридических лиц (в соответствии с п.1.2 настоящего Регламента), а

также размещает информацию о мероприятии на официальном сайте учреждения культуры.

Консультирование организаторов мероприятия проводится специалистом, ответственным за проведение мероприятия, по мере необходимости в течение всего периода подготовки мероприятия.

В течение всего периода подготовки мероприятия специалистом, ответственным за проведение мероприятия, осуществляется контроль над деятельностью организаторов мероприятия (написание сценария, материально-техническое обеспечение, обеспечение художественного и музыкального оформления мероприятия, организационная деятельность, подготовка призов и дипломов и др.).

3.6. Проведение мероприятия.

Специалисты учреждения культуры в ходе проведения мероприятия:

- принимают участие в церемонии открытия, проведения, награждения, закрытия;
- выступают в качестве организаторов, почетных гостей, членов жюри (судейской коллегии и др.) и пр.;
- осуществляют контроль за работой жюри, судейской коллегии, экспертной группы;
- осуществляют анализ хода проведения мероприятия.

Результатом административного действия является достижение целей и задач мероприятия.

Блок-схема последовательности действий при выполнении муниципальной работы – Приложение № 2.

3.7. Ответственность за выполнение муниципальной работы несет директор учреждения.

3.8. По запросу заявителя направляется информация о ходе рассмотрения заявления, в том числе в электронной форме, на любом этапе выполнения муниципальной работы.

4. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль и оценка соблюдения общих требований к работе по организации мероприятий осуществляются в соответствии с целью:

- определения соответствия качества работы требованиям нормативной документации,
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества работы (управление качеством);
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения одинаковой работы различными исполнителями.

4.2. Для оценки качества работы по организации мероприятий следует использовать следующие основные методы контроля:

- документальный контроль исполнения работы путем проверки наличия, оформления и ведения нормативных и технических документов (должностных инструкций, планов мероприятий и т.д.);

- визуальный контроль соответствия документированных процедур реально действующим процессам и объектам (проверка состояния помещений и территорий, предназначенных (в т.ч. временно) для выполнения работ по организации мероприятий, применяемого оборудования, информационного обеспечения и т.д.);

- аналитический контроль и экспертиза документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса выполнения работы (анализ договоров/контрактов, правильности расчетов, достоверности информации, полноты показателей качества работы);

- социологический контроль путем проведения опросов различных групп потребителей (населения).

4.3. С целью повышения качества работы по организации мероприятий проводятся социологические исследования по следующим основным направлениям:

- исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством и доступностью результата работы;

- проведение обследований удовлетворенности трудом персонала, занятого в выполнении работ.

4.4. Социологические исследования должны основываться на сборе и анализе мнений фактических или возможных заявителей - участников мероприятий, исполнителей и других заинтересованных сторон с использованием следующих методов:

- опрос или интервьюирование заявителей - участников мероприятий, оценка результатов опроса (интервьюирования);

- анализ жалоб, предложений и комментариев участников мероприятий;

- опрос или интервьюирование сотрудников учреждения культуры;

- сбор и анализ отчетов работников, непосредственно контактирующих с потребителями;

- самооценка;

- метод группового опроса экспертов;

и др.

4.5. Персональная ответственность должностных лиц учреждения, исполняющего муниципальную работу, закрепляется, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, в должностных инструкциях соответствующих работников.

4.6. Внутренний контроль в отношении специалистов, ответственных за исполнение муниципальной работы, а также за полнотой и качеством исполнения муниципальной работы, за соблюдением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к

исполнению муниципальной работы, осуществляется директором МБУК «ЦКиД»

4.7. Внешний контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной работы осуществляется Солнечнодольским территориальным управлением. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной работы включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.8. Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за исполнения муниципальной работы, положений Регламента, а также полноты и качества исполнения муниципальной работы осуществляются на основании полугодовых или годовых планов и отчетов работы учреждения.

Периодичность плановых проверок – 1 раз в год.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления в учреждение, Солнечнодольское территориальное управление, администрацию ИГО СК жалобы на действия должностных лиц, связанных с исполнением муниципальной работы.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

4.9. Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений может быть образована комиссия на основании приказа директора учреждения культуры, либо приказа начальника Солнечнодольского территориального управления.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде протокола, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.10. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной работы (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, выполняющего муниципальную работу, а также должностных лиц

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц по выполнению муниципальной работы могут быть обжалованы заинтересованными лицами в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения на имя директора учреждения, исполняющего муниципальную работу, или на имя начальника Солнечнодольского территориального управления

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заинтересованного лица с жалобой.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений Регламента.

5.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заинтересованных лиц, принятие мер по устранению выявленных нарушений, привлечение виновных должностных лиц к ответственности и подготовка мотивированного ответа заявителю.

5.6. Заинтересованные лица могут обратиться с жалобой на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе выполнения муниципальной работы на основании настоящего Регламента письменно.

В письменной жалобе указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя или представителя заинтересованного лица;
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- почтовый адрес;
- предмет жалобы;
- личная подпись заинтересованного лица, дата.

К жалобе заявитель может приложить копии документов и материалы, характеризующие предмет жалобы.

5.7. Право принятия решения по жалобам на действия подчиненных ему работников предоставлено директору учреждения, в случае, если ответ директора учреждения не удовлетворил заявителя, то заявитель вправе обратиться с жалобой в Солнечнодольское территориальное управление.

5.8. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействий) конкретных должностных лиц (руководителей) в части исполнения муниципальной работы, указанной в настоящем Регламенте, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.9. При наличии письменной жалобы или обращения получателя результата муниципальной работы в электронном виде, жалоба рассматривается и ответ готовится в сроки, установленные настоящим Регламентом.

Письменный ответ на жалобу подписывает уполномоченное на данные действия должностное лицо муниципального учреждения, в нем указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом, в зависимости от способа обращения получателя результата муниципальной работы за информацией, или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя результата муниципальной работы.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется получателю результата муниципальной работы в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

5.10. Рассмотрение жалоб осуществляется в срок до 30-ти календарных дней с момента их регистрации.

5.11. Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обращаться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.