

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления услуги
«Предоставление информации о проведении ярмарок,
выставок народного творчества, ремесел»

РАЗДЕЛ I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент предоставления услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и оперативности предоставления заявителям услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел» (далее – услуга), создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, устанавливает сроки и последовательность осуществления административных процедур (административных действий) при предоставлении услуги муниципальными бюджетными (автономными) учреждениями культуры, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.

2. Заявителями на получение услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, юридические лица, общественные объединения, осуществляющие поиск соответствующей информации.

3. Прием запросов о предоставлении информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел (далее – запрос), а также консультирование заявителей по вопросам предоставления услуги осуществляется во время личного приема заявителя, по телефону, по почте и электронной почте в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Екатеринбургский музейный центр народного творчества «Гамаюн» (далее – учреждение), подведомственным Управлению культуры Администрации города Екатеринбурга.

Адрес учреждения: 620075, г. Екатеринбург, ул. Гоголя, д. 20/5.

График работы учреждения: со вторника по четверг – с 10:00 до 20:00, в пятницу – с 10:00 до 18:00, в субботу – с 10:00 до 17:00.

Телефон учреждения: (343) 371-55-76, 371-20-41.

Адрес электронной почты учреждения: m_c_g@inbox.ru.

Адрес сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://гамаюн.екатеринбург.рф>.

4. Прием запросов и консультирование заявителей по вопросам предоставления услуги, осуществляется также специалистами Муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального

образования «город Екатеринбург» (далее – муниципальный многофункциональный центр).

Адрес муниципального многофункционального центра: 620130, г. Екатеринбург, ул. Белинского, д. 206.

График приема заявителей специалистами муниципального многофункционального центра: с понедельника по пятницу – с 08:00 до 20:00, в субботу и воскресенье – с 09:00 до 18:00.

Номера единого справочного телефона муниципального многофункционального центра: 8 (800) 770-74-00, (343) 311-74-00.

5. С адресами и графиками работы отделов приема и выдачи документов муниципального многофункционального центра можно ознакомиться на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <http://мфц.екатеринбург.рф>.

5-1. Прием запросов и консультирование заявителей по вопросам предоставления услуги осуществляются также в филиалах государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – государственный многофункциональный центр).

Адрес государственного многофункционального центра: 620075, г. Екатеринбург, ул. Карла Либкхнехта, д. 2.

График работы администрации государственного многофункционального центра: с понедельника по пятницу – с 09:00 до 18:00, перерыв – с 12:00 до 12:45.

Номер телефона справочно-информационного центра государственного многофункционального центра: 8 (343) 354-73-98.

С адресами и графиками работы филиалов государственного многофункционального центра можно ознакомиться на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <http://mfc66.ru>.

6. Запрос также может быть подан в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>) (далее – Единый портал).

Получение услуги в электронном виде доступно заявителям, зарегистрированным на Едином портале, имеющим учетную запись со статусом «Подтвержденная».

Информация, сформированная при обращении заявителя за получением услуги, направляется заявителю в форме электронного сообщения по электронному адресу заявителя.

7. Запрос также может быть подан в электронной форме путем самостоятельного обращения заявителя к официальному сайту учреждения (информация об адресе официального сайта учреждения приведена в пункте 3 Административного регламента).

Получение услуги в электронном виде при самостоятельном обращении заявителя к официальному сайту учреждения доступно всем заявителям.

Информация, сформированная при обращении заявителя за получением услуги, предоставляется заявителю в электронном виде во время получения услуги и может быть сохранена в отдельном файле, распечатана на бумажном носителе.

8. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить: на Едином портале по адресу: <http://gosuslugi.ru>;

в разделе «Муниципальные услуги Администрации Екатеринбурга» официального сайта Администрации города Екатеринбурга в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://услуги.екатеринбург.рф>, подраздел «Культура и искусство»);

в разделе «Управление культуры. Услуги» официального сайта Управления культуры Администрации города Екатеринбурга (далее – Управление) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://культура.екатеринбург.рф>);

через сервис «Электронная приемная» официального сайта Администрации города Екатеринбурга в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://екатеринбург.рф>);

в муниципальном многофункциональном центре и его отделах приема и выдачи документов;

путем обращения к информационному стенду, расположенному в помещении учреждения;

путем обращения к раздаточным информационным материалам, брошюрам, буклетам, размещенным в помещениях учреждений;

у специалистов учреждения (информация о местонахождении учреждения, номерах справочных телефонов, адресе официального сайта учреждения и графике работы приведена в пункте 3 Административного регламента);

у специалистов Управления.

Адрес Управления: 620014, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 8б.

График работы Управления: с понедельника по четверг – с 09:00 до 18:00, пятница – с 09:00 до 17:00, обед – с 13:00 до 13:48.

Прием граждан осуществляется по вторникам с 16:00 до 18:00.

Телефон Управления: (343) 371-13-05, факс: (343) 371-98-29.

Адрес электронной почты Управления: culture@ekadm.ru.

Информацию о порядке предоставления услуги можно также получить в государственном многофункциональном центре и его филиалах.

9. Заявитель имеет право на получение информации о ходе предоставления услуги.

Информирование заявителей о ходе предоставления услуги осуществляется специалистами учреждения во время личного приема, по телефону и электронной почте учреждения.

Для получения информации о ходе предоставления услуги по телефону и электронной почте заявитель должен назвать (указать) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и регистрационный номер запроса.

При поступлении письменного обращения об информировании о ходе предоставления услуги ответ на обращение направляется заявителю в срок, не превышающий семи календарных дней со дня регистрации обращения.

Индивидуальное письменное информирование заявителя о ходе предоставления услуги осуществляется способом, указанным им при подаче запроса: путем направления письма или электронного сообщения.

В письме, направляемом заявителю, должны содержаться ответы на поставленные им вопросы, изложенные в простой, четкой и понятной форме, а также сведения о наименовании должности, фамилии и номере телефона специалиста, подготовившего ответ. Письмо, содержащее ответ на обращение заявителя, подписывается руководителем учреждения.

При обращении за предоставлением услуги в электронном виде информация о ходе предоставления услуги направляется в раздел «Личный кабинет» на Едином портале.

10. На официальном сайте учреждения, предоставляющего услугу, на Едином портале, в разделе «Муниципальные услуги Администрации Екатеринбурга» официального сайта Администрации города Екатеринбурга размещаются следующие информационные материалы:

информация о времени и месте проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;

текст Административного регламента;

перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;

перечень лиц, ответственных за предоставление услуги, номера их телефонов, местонахождение и режим приема ими заявителей;

порядок предоставления услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых и осуществленных в ходе предоставления услуги;

сведения о порядке регистрации на Едином портале;

сведения о местонахождении и номерах контактных телефонов Управления, осуществляющего контроль за предоставлением услуги.

РАЗДЕЛ 2

СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

11. Услуга именуется «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел».

12. Услугу предоставляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский музейный центр народного творчества «Гамаюн».

13. Получение услуги в государственном многофункциональном центре или муниципальном многофункциональном центре (далее – многофункциональный центр) осуществляется в порядке, предусмотренном соглашением о взаимодействии, заключенным между Администрацией города

Екатеринбурга и многофункциональным центром, со дня вступления в силу такого соглашения.

14. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при предоставлении услуги запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги.

15. Результатом оказания услуги является предоставление информации о времени и месте проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в городе Екатеринбурге.

16. Заявителю может быть отказано в приеме запроса, необходимого для предоставления услуги по основаниям, указанным в пункте 23 Административного регламента.

17. Срок предоставления услуги:

при личном обращении заявителя или обращении по телефону услуга предоставляется в день обращения (время разговора составляет не более пяти минут);

при направлении заявителем запроса в виде почтового отправления, при обращении заявителя по электронной почте, через многофункциональный центр ответ заявителю направляется способом, указанным им при подаче запроса, не позднее 10 дней со дня регистрации запроса; в случае подачи запроса через многофункциональный центр срок предоставления услуги исчисляется со дня регистрации запроса в многофункциональном центре;

при подаче запроса в электронной форме через Единый портал, информация предоставляется заявителю на следующий рабочий день после поступления запроса;

при самостоятельном изучении заявителем сайта учреждения, предоставляющего услугу, информация предоставляется в момент обращения.

18. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

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

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, 30.07.2010, № 168);

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Российская газета, № 202, 08.10.2003);

Указом Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Российская газета, 10.01.1994, № 4);

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» (Российская газета, № 247, 23.12.2009);

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Российская газета, 29.04.2011, № 5469);

Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области» (Областная газета, 30.07.1997, № 113);

Решением Екатеринбургской городской Думы от 26.06.2007 № 51/44 «Об утверждении Положения об Управлении культуры Администрации города Екатеринбурга» (Вестник Екатеринбургской городской Думы, № 131, 04.07.2007);

Распоряжением Управления культуры Администрации города Екатеринбурга от 21.07.2011 № 72/37-ро «Об утверждении уставов муниципальных бюджетных учреждений культуры, функции и полномочия учредителя в отношении которых от имени муниципального образования «город Екатеринбург» осуществляет Администрация города Екатеринбурга в лице Управления культуры Администрации города Екатеринбурга».

19. Для получения услуги заявителю необходимо сформулировать запрос:

при личном обращении в учреждение или по телефону – устно в свободной форме (запрос должен содержать хотя бы одно условие для формирования ответа – тематика мероприятия, дата проведения, анонс мероприятий на текущий месяц);

при направлении запроса по почте или по электронной почте – письменно в свободной форме (запрос должен содержать фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, по которому необходимо направить ответ на запрос, хотя бы одно условие для формирования ответа – тематика мероприятия, дата проведения, анонс мероприятий на текущий месяц);

при направлении запроса через Единый портал – путем заполнения соответствующей формы.

20. Представление иных документов, помимо запроса, для получения услуги не требуется.

21. Представление документов, находящихся в распоряжении органов власти или подведомственных им организаций, формируемых в ходе межведомственного информационного взаимодействия, для предоставления

услуги не требуется.

22. В соответствии с пунктами 1, 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» учреждения, предоставляющие услугу, не вправе требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

23. Основаниями для отказа в приеме запроса, необходимого для предоставления услуги являются следующие факты:

1) при личном обращении заявителя (устно или по телефону):

заявитель обратился в учреждение в неприемное время (приемные часы работы учреждения указаны в пункте 3 Административного регламента);

запрос сформулирован с применением нецензурных или оскорбительных выражений;

запрос не содержит информации, необходимой для ответа, указанной в пункте 25 Административного регламента;

2) при обращении заявителя по почте или электронной почте:

текст запроса или его части не поддается прочтению;

запрос содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

в запросе отсутствует информация, необходимая для ответа, указанная в пункте 25 Административного регламента.

При получении услуги через Единый портал или при самостоятельном обращении заявителя к официальному сайту учреждения основания для отказа в приеме запроса отсутствуют.

24. Основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

25. Услуги, получение которых необходимо и (или) обязательно для предоставления услуги, отсутствуют.

26. Услуга предоставляется на бесплатной основе.

27. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 10 минут.

28. При предоставлении услуги устанавливаются следующие сроки и порядок регистрации запроса о предоставлении услуги:

при личном обращении заявителя (устно или по телефону) – в день обращения;

при направлении запроса почтой, электронной почтой, при оформлении запроса через многофункциональный центр – не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения запроса;

через Единый портал – в момент обращения.

29. Места для ожидания приема и информирования заявителей должны быть оборудованы столами (стойками), на которых должны находиться писчая бумага и канцелярские принадлежности.

30. Прием заявителей должен осуществляться в специально отведенном для этого помещении, обеспечивающем комфортные условия для заявителей.

31. В здании учреждения на стенде, расположенном в доступном, хорошо освещенном месте, должна быть размещена информация о предоставлении услуги и графике приема заявителей.

32. К показателям доступности и качества предоставления услуги относятся:

количество обращений за получением услуги;

количество получателей услуги;

среднее количество человеко-часов, затраченных на предоставление одной услуги;

количество регламентированных посещений учреждения для получения услуги;

максимальное количество документов, необходимых для предоставления услуги;

максимальное количество межведомственных запросов для обеспечения предоставления услуги, в том числе запросов, направляемых с помощью системы межведомственного электронного взаимодействия;

максимальное количество документов, которые заявитель обязан самостоятельно представить для получения услуги;

максимальное время ожидания заявителей от момента обращения за получением услуги до фактического начала предоставления услуги;

возможность получения услуги через многофункциональный центр;

доля обращений за получением услуги через многофункциональный центр от общего количества обращений за получением услуги;

наличие информационной системы, автоматизирующей процесс предоставления услуги;

возможность получения услуги через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, в том числе:

возможность подачи запроса для получения услуги через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет,

возможность мониторинга хода предоставления услуги через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет,

возможность получения результата услуги через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет;

доля обращений за получением услуги через информационно-

телекоммуникационную сеть Интернет от общего количества обращений за получением услуги;

размещение информации о порядке предоставления услуги в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

размещение информации о порядке предоставления услуги в брошюрах, буклетах, на информационных стендах, расположенных в помещении учреждения, предоставляющего услугу;

возможность получения консультаций специалистов учреждения по вопросам предоставления услуги по телефону, через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, по электронной почте, при личном обращении, при письменном обращении через организации почтовой связи;

обеспечение возможности обслуживания людей с ограниченными возможностями (наличие пандусов, специальных ограждений, перил, обеспечивающих беспрепятственное передвижение инвалидов колясок);

количество консультаций по вопросам предоставления услуги;

максимальная удаленность места жительства потенциального заявителя от ближайшего места предоставления услуги;

максимальное время перемещения от места жительства потенциального заявителя до ближайшего места предоставления услуги на общественном транспорте;

доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги, от общего числа опрошенных заявителей;

доля заявителей, удовлетворенных результатом предоставления услуги, от общего числа опрошенных заявителей;

количество обоснованных жалоб на нарушение регламента предоставления услуги;

доля обоснованных жалоб от общего количества обращений за получением услуги;

количество обращений в судебные органы для обжалования действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц при предоставлении услуги.

РАЗДЕЛ 3

СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

Глава 1. Состав административных процедур

33. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация запроса;

предоставление заявителю информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел.

34. Последовательность административных действий приведена в блок-схеме предоставления услуги (приложение).

Глава 2. Прием и регистрация запроса

35. Основанием для начала выполнения административной процедуры «Прием и регистрация запроса» является поступление запроса в учреждение по почте, электронной почте, через многофункциональный центр, через Единый портал. Также запрос может быть подан заявителем на личном приеме в учреждении или по телефону.

36. Для подачи запроса в электронном виде с использованием Единого портала заявителю необходимо зарегистрироваться на Едином портале (пройти регистрацию), получить личный пароль и логин для доступа в раздел «Личный кабинет» и выполнить следующие действия:

выбрать в разделе «Личный кабинет» последовательно пункты меню «Органы власти», «Органы власти по местоположению», «Управление культуры Администрации города Екатеринбурга», «Предоставление информации о проведения ярмарок, выставок народного творчества, ремесел», «Получить услугу»;

заполнить форму запроса, выбрать пункт меню «Перейти к подаче заявления», подтвердить необходимость получения услуги, выбрав пункт меню «Подать заявление».

При успешном завершении подачи запроса заявителю в раздел «Личный кабинет» на Едином портале автоматически направляется уведомление о регистрации заявления.

37. В случае подачи запроса заявителем на личном приеме в учреждении или по телефону специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие административные действия:

представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), должность;

предлагает представиться заявителю;

выслушивает запрос, при необходимости уточняет суть запроса (тематика мероприятия, дата проведения мероприятия и т. п.);

проверяет запрос на наличие (отсутствие) оснований для отказа в его приеме в соответствии с пунктом 23 Административного регламента;

при отсутствии оснований для отказа в приеме запроса регистрирует запрос в журнале регистрации в день подачи запроса;

при наличии оснований для отказа в приеме запроса, указанных в пункте 23 Административного регламента, сообщает заявителю в устной форме об отказе в приеме запроса;

по требованию заявителя формирует уведомление об отказе в приеме запроса и обеспечивает его передачу заявителю в день обращения (уведомление об отказе в приеме запроса оформляется на бланке учреждения, подписывается руководителем учреждения и содержит следующие сведения: фамилию, имя, отчество заявителя, наименование услуги, причину отказа в приеме запроса).

38. При поступлении запроса по почте, электронной почте специалист

учреждения, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие административные действия:

проверяет запрос на наличие (отсутствие) оснований для отказа в его приеме в соответствии с пунктом 23 Административного регламента;

при отсутствии оснований для отказа в приеме запроса регистрирует запрос в журнале регистрации не позднее одного рабочего дня со дня поступления запроса;

при наличии оснований для отказа в приеме запроса, указанных в пункте 23 Административного регламента, формирует уведомление об отказе в приеме запроса и обеспечивает его передачу заявителю в срок, не превышающий один рабочий день со дня получения запроса (уведомление об отказе в приеме запроса оформляется на бланке учреждения, подписывается руководителем учреждения и содержит следующие сведения: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, наименование услуги, причину отказа в приеме запроса).

39. В случае подачи запроса заявителем через многофункциональный центр специалист отдела приема и выдачи документов многофункционального центра осуществляет следующие административные действия:

представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

выслушивает запрос, при необходимости уточняет суть запроса (тематика мероприятия, дата проведения мероприятия и т. п.);

проверяет запрос на наличие (отсутствие) оснований для отказа в его приеме в соответствии с пунктом 23 Административного регламента;

при отсутствии оснований для отказа в приеме запроса регистрирует запрос в автоматизированной системе документационного обеспечения управления Администрации города Екатеринбурга;

при наличии оснований для отказа в приеме запроса, указанных в пункте 23 Административного регламента, сообщает заявителю в устной форме об отказе в приеме запроса;

по требованию заявителя формирует уведомление об отказе в приеме запроса и обеспечивает его передачу заявителю в день обращения (уведомление об отказе в приеме запроса оформляется на бланке муниципального многофункционального центра, подписывается руководителем муниципального многофункционального центра и содержит следующие сведения: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, наименование услуги, причину отказа в приеме запроса).

40. Результатом выполнения административной процедуры «Прием и регистрация запроса» является принятый и зарегистрированный специалистом, ответственным за предоставление услуги, запрос или отказ в регистрации и приеме запроса.

Глава 3. Предоставление заявителю информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел

41. Основанием для начала выполнения административной процедуры «Предоставление заявителю информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел» является:

в случае подачи запроса заявителем на личном приеме в учреждении, по телефону, по почте, электронной почте, через многофункциональный центр – принятый и зарегистрированный специалистом запрос;

в случае подачи запроса в электронном виде с использованием Единого портала – автоматически зарегистрированный запрос.

42. В случае личного обращения заявителя (устно или по телефону) с запросом о предоставлении услуги специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет поиск запрашиваемой заявителем информации и отвечает на запрос заявителя в свободной форме.

В случае если услуга не может быть предоставлена немедленно, специалист учреждения, ответственный за предоставление услуги, связывается с заявителем по телефону для предоставления ответа на запрос заявителя или ответ на запрос предоставляется заявителю на личном приеме в течение двух часов после поступления запроса.

43. При подаче запроса заявителем в электронной форме через Единый портал специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет поиск запрашиваемой заявителем информации и направляет заявителю письмо, содержащее подготовленную информацию, в форме электронного документа по адресу электронной почты заявителя. При подаче запроса через Единый портал заявителю в раздел «Личный кабинет» направляется уведомление о направлении в его адрес подготовленной информации в виде электронного сообщения.

Ответ на запрос заявителя, поступивший в электронной форме через Единый портал, предоставляется заявителю на следующий рабочий день после поступления запроса.

44. При предоставлении информации по письменным запросам (поступившим по почте, по электронной почте, через многофункциональный центр) специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие действия:

осуществляет поиск запрашиваемой заявителем информации;

готовит ответ на запрос заявителя в свободной форме;

делает запись о направляемом заявителю ответе на запрос в журнале учета и регистрации исходящей корреспонденции с присвоением письму, содержащему ответ заявителю, регистрационного номера.

В течение 10 рабочих дней со дня регистрации запроса ответ направляется заявителю по электронному или почтовому адресу, указанному в письменном запросе заявителя.

45. Результатом выполнения административной процедуры «Предоставление заявителю информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел» является предоставление заявителю информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел в форме, указанной в запросе.

РАЗДЕЛ 4 ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ

46. Текущий контроль за выполнением положений Административного регламента осуществляется начальником Управления культуры Администрации города Екатеринбурга и руководителем учреждения.

47. Предметом проверок являются качество и доступность услуги, соблюдение сроков ее предоставления, обоснованность отказов в предоставлении услуги.

48. Проведение плановых проверок осуществляется начальником Управления культуры Администрации города Екатеринбурга в соответствии с планами работы Управления (не реже одного раза в год).

49. Внеплановые проверки проводятся начальником Управления культуры Администрации города Екатеринбурга в случае получения обращения (жалобы) заявителя на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения или специалиста учреждения, принятые и осуществленные в ходе предоставления услуги.

50. Руководитель и специалисты учреждения несут дисциплинарную ответственность за нарушение требований Административного регламента.

51. Ответственность руководителя, специалистов учреждения за соблюдение законодательства при предоставлении услуги в соответствии с Административным регламентом закрепляется в их должностных инструкциях.

52. Контроль за предоставлением услуги должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

РАЗДЕЛ 5 ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И СПЕЦИАЛИСТОВ УЧРЕЖДЕНИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ УСЛУГУ

53. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) руководителя, специалистов учреждения, предоставляющего услугу, в том числе в следующих случаях:

нарушены сроки регистрации запроса или сроки предоставления услуги;
от заявителя затребованы документы, не предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами, регулирующими предоставление услуги;

от заявителя при предоставлении услуги затребована плата, не предусмотренная нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

заявителю отказано в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушен

установленный срок таких исправлений.

54. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на имя:

главы Администрации города Екатеринбурга (620014, г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, каб. 107) – при обжаловании решений и действий (бездействия) заместителя главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам социальной политики;

заместителя главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам социальной политики (620014, г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, каб. 107) – при обжаловании решений и действий (бездействия) начальника Управления культуры Администрации города Екатеринбурга;

начальника Управления культуры Администрации города Екатеринбурга (620014, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 8б, каб. 331) – при обжаловании решений и действий (бездействия) специалистов Управления и руководителей учреждений;

руководителя учреждения (информация о местонахождении учреждения, номерах справочных телефонов, графике работы приведена в пункте 3 Административного регламента) – при обжаловании решений и действий (бездействия) специалистов учреждений.

55. Все обращения об обжаловании решений и действий (бездействия), принимаемых и осуществляемых в ходе предоставления услуги, фиксируются в автоматизированной системе документационного обеспечения управления Администрации города Екатеринбурга.

56. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе раздела «Муниципальные услуги Администрации Екатеринбурга» официального сайта Администрации города Екатеринбурга (<http://услуги.екатеринбург.рф>, сервис «Подача жалобы»), Единого портала (<http://gosuslugi.ru>), а также может быть принята на личном приеме заявителя.

57. Жалоба должна содержать:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

наименование учреждения, предоставляющего услугу, наименование должности руководителя или специалиста учреждения, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц Администрации города Екатеринбурга и учреждения, специалистов учреждения.

58. Должностное лицо при рассмотрении жалобы действует в соответствии со своей компетенцией.

59. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в предоставлении

услуги, в приеме документов от 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.

60. По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения, начальник Управления культуры Администрации города Екатеринбурга, заместитель главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам социальной политики или глава Администрации города Екатеринбурга принимает одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено Административным регламентом, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

61. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме или в электронной форме (по желанию заявителя) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

62. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления руководитель учреждения, начальник Управления культуры Администрации города Екатеринбурга, заместитель главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам социальной политики или глава Администрации города Екатеринбурга незамедлительно принимает необходимые меры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

63. Заявитель имеет право обжаловать принятое по жалобе решение вышестоящим должностным лицам или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

64. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

65. Заявители информируются о порядке обжалования решений и действий (бездействия) руководителя и специалистов учреждения посредством размещения информации на стендах, расположенных в помещениях учреждения, и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) руководителя и специалистов учреждения осуществляется по телефону, при письменном обращении, в том числе по электронной почте, на личном приеме.

Блок-схема предоставления услуги
«Предоставление информации о проведении ярмарок,
выставок народного творчества, ремесел»