

Приложение № 3
УТВЕРЖДЕН

приказом государственного
автономного учреждения
Ямало-Ненецкого автономного
округа «Культурно-деловой центр»
от «23» июля 2023 года № 219

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
государственного автономного учреждения Ямало-Ненецкого автономного
округа «Культурно-деловой центр»
по предоставлению государственной услуги
«Проведение трансляций концертов Виртуального концертного зала»**

I. Общие положения

1. Административный регламент государственного автономного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Культурно-деловой центр» по предоставлению государственной услуги «Проведение трансляций концертов Виртуального концертного зала» (далее – Административный регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления государственной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги».

Круг получателей

2. Получатель государственной услуги может быть как физические так и юридические лица.

**Порядок информирования о правилах предоставления
государственной услуги**

3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги:

1) Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется государственным автономным учреждением Ямало-Ненецкого автономного округа «Культурно-деловой центр» (далее - Учреждение), расположенным по адресу: 629008, ЯНАО, г. Салехард, ул. Арктическая, д. 1, телефоны для справок 8(34922) 3-85-56, 3-85-66, e-mail: kdc@yanao.ru, официальный сайт: <https://kdc.yanao.ru/> .

Государственная услуга предоставляется как в здании Учреждения, расположенного по адресу: 629008, ЯНАО, г. Салехард, ул. Арктическая, д. 1, телефоны для справок 8(34922) 3-85-56, 3-85-66, так и за ее пределами.

Предоставление государственной услуги осуществляется в рабочее время, установленное Правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения, в том числе:

- приобретение пригласительных билетов, в кассе Учреждения:
- вторник – субботу с 11 часов 00 минут до 19 часов 00 минут, перерыв с 14 часов 00 минут до 14 часов 50 минут. В летний период в расписание работы кассы могут быть внесены изменения. Выходные дни – воскресенье, понедельник.

В день, предшествующий нерабочему дню, график работы Учреждения изменяется (продолжительность рабочего дня уменьшается на один час).

В дни проведения мероприятий в выходные/праздничные дни Учреждение доступно для посетителей не позднее, чем за 1 час до начала мероприятия.

Посещение мероприятия осуществляется, в даты и время проведения мероприятия.

2) информация о государственной услуге, процедуре её предоставления представляется:

- непосредственно специалистом Учреждения;
- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования по адресу: 629008, ЯНАО, г. Салехард, ул. Арктическая, д. 1, телефоны для справок 8(34922) 3-85-56, 3-85-66, e-mail: kdc@yanao.ru;
- посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), издания информационных материалов (буклетов, брошюр, афиш), размещение на городских информационных стендах и стендах в помещениях Учреждения, светодиодном экране, расположенном на площади Учреждения.

3) для получения информации о государственной услуге, процедуре её предоставления, ходе предоставления государственной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Учреждения, участвующим в предоставлении государственной услуги;
- в письменной форме лично или почтой в адрес Учреждения;
- в письменной форме по адресу электронной почты Учреждения e-mail: kdc@yanao.ru.

4. Информирование заявителей проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в рабочие часы специалисты Учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Ответ на обращение даётся в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждении.

Специалисты Учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Учреждения либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

5. Наименование государственной услуги: «проведение трансляции концертов Виртуального концертного зала».

6. Государственная услуга предоставляется Учреждением.

Специалисты Учреждения не вправе требовать от получателя услуги осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов, и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

Результат предоставления государственной услуги

7. Результатом предоставления государственной услуги является проведение трансляции концертов Виртуального концертного зала получателю услуг.

Сроки предоставления государственной услуги

8. Государственная услуга предоставляется точно в сроки, обозначенные в документах, необходимых для получения услуги (согласно перечню, указанному в пункте 10 настоящего Административного регламента).

Правовые основания для предоставления государственной услуги

9. Правовыми основаниями предоставления государственной услуги являются:

1) Конституция Российской Федерации (Российская газета, 21.01.2009, № 7; Собрание законодательства РФ, 26.01.2009, № 4, ст. 445; Парламентская газета, 23-29.01.2009, № 4);

2) Федеральный закон от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Российская газета, 17.11.1992, № 248; Ведомости СНД и ВС РФ, 19.11.1992, № 46, ст. 2615);

3) Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства РФ, 15.01.1996, № 3, ст. 140; Российская газета, 16.01.1996, № 8);

4) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 29.03.1999, № 13, ст. 1615).

Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

10. Для получения государственной услуги получатель услуги предоставляет в Учреждение:

- для физических лиц – билет (абонемент), приобретенный в кассе Учреждения, на официальном сайте или через его официальных представителей с указанием даты и времени, соответствующих дате и времени мероприятия;
- для юридических лиц – договор на получение услуги, заключенный с Учреждением.

Отдельные категории граждан для получения услуги на льготных условиях предоставляют документы, подтверждающие наличие льготы.

Специалисты Учреждения не вправе требовать от заявителя представления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

11. Представленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

1) бланк билета (абонемента) установленного образца содержит указание места, даты, времени начала мероприятия, стоимости услуги, реквизиты Учреждения;

2) текст написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;

3) в билете отсутствует неоговорённые исправления;

4) документы, подтверждающие наличие льготы, должны соответствовать утвержденному государственному образцу.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

12. Основаниями для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются:

- 1) представление документов, не соответствующих перечню, указанному в пункте 10 настоящего Административного регламента;
- 2) нарушение требований к оформлению документа.

13. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) отсутствие у заявителя права на получение государственной услуги в соответствии с действующим законодательством;

2) отсутствие билета (абонемент)/договора или обращение за получением услуги в дни и часы, не соответствующие указанным в билете (абонемента)/договоре;

3) отмена мероприятия;

4) нарушение посетителем правил посещения Учреждения;

5) нарушение посетителем общественного порядка (в соответствии с ГК, УК РФ, КоАП);

6) нахождение посетителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);

7) нахождение посетителя в одежде, имеющей выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и одежды других посетителей.

14. Государственная услуга может быть предоставлена на бесплатной либо платной основе. На получение услуги на бесплатной основе претендуют льготные категории граждан в соответствии с действующим законодательством РФ (дети дошкольного возраста, учащиеся общеобразовательных организаций, инвалиды и лица, их сопровождающие, военнослужащие, проходящие военную службу по призыву, дети из многодетных семей, воспитанники интернатов и детских домов, инвалиды и участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории, приемные родители, опекуны (попечители), принявшие на воспитание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также члены их семей).

В случае взимания платы, ее размер устанавливается Учреждением исходя из калькуляции цены билета (абонемент)/договора, включающей прямые расходы Учреждения по предоставлению государственной услуги.

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

15. Прием и выдача документов осуществляется в порядке живой очереди.

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

16. Предоставление государственной услуги осуществляется на бесплатной и платной основе.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении государственной услуги

17. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 15 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов, составляет 15 минут.

18. Максимальное время ожидания в очереди при получении документов составляет 15 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего выдачу документов, составляет 15 минут.

Требования к помещениям предоставления государственной услуги

19. Требования к помещениям предоставления государственной услуги.

1) требования к прилегающей территории:

- оборудуются места для парковки автотранспортных средств;
- на стоянке должно быть не менее 10% мест (но не менее одного места) для парковки специальных транспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;
- доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;
- входы в помещения для приема заявителей оборудуются подъемниками, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски;

2) требования к месту предоставления получателем услуги:

- место для приобретения билета/абонемена оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

3) требования к местам для ожидания:

- места для ожидания показа (организации показа) концертной программы оборудуются пуфиками;
- места для ожидания находятся в холле Учреждения;
- в здании, где организуется прием получателей услуги, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды (гардероб);

4) требования к местам для информирования посетителей:

В здании Учреждения на доступном для потребителя месте размещается информационный стенд, на котором размещены:

- сведения о полном наименовании и местонахождении Учреждения;
- перечень основных услуг, предоставляемых Учреждением;
- характеристика услуги и правила пользования;
- возможность влияния потребителя на качество услуги (опросные листы, анкеты, книга предложений и др.);
- доступные каналы для эффективного общения работников организации с потребителями (режим работы Учреждения; номера телефонов, почтовые адреса, адреса электронной почты, официальных сайтов Учреждения);
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг (правила посещения, схемы эвакуации, правила сдачи и возврата билетов и др.);
- правила обжалования действий лиц, оказывающих услугу;
- информация об оказываемых услугах с обозначением места, даты и времени проведения.

5) Учреждение, оказывающее услугу, размещается в специально предназначенном стационарном здании, обеспеченном необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания и оснащенном средствами связи, помещения оборудованы:

- источниками искусственного освещения в соответствии с установленными санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений;

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри помещений соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием, соответствующим правилам пожарной безопасности и противопожарным нормам.

а) на помещения и специальное оборудование, автотранспортные средства, механизмы, аппаратуру и приборы имеются соответствующие документы (паспорта, протоколы и акты проведения испытаний, сертификаты качества, сертификаты соответствия, инвентаризационные описи и прочие документы), которые содержат сведения о правилах эксплуатации, обслуживания, проведения капитальных и текущих ремонтов, поддержания в работоспособном, технически исправном состоянии;

б) оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, проходит систематическую проверку (ППР);

в) Учреждение должно быть оснащено специализированным оборудованием (световым, акустическим, сценическим), программным обеспечением и другим оборудованием (расходные материалы, офисная, интерьерная мебель, инвентарь, музыкальные инструменты, компьютерная техника, оргтехника, сценические костюмы, спецодежда), необходимым для предоставления услуги;

б) служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, в которых осуществляется приём обращений, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета, должности специалиста ведущего приём; места для приёма потребителей услуги оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов.

Показатели оценки качества услуги

20. Показатели оценки качества услуги являются:

№ п/п	Показатели	Единица измерения
1.	Оценка открытости и доступности информации об организации, которую вы посещаете:	
1.1.	Информирование о новых мероприятиях учреждения культуры:	достаточная
		неполная
		отсутствует
2.	Оценка комфортности условий и доступности получения услуг учреждения:	

2.1.	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры во время проведения мероприятия:	хорошо
		удовлетворительно
		плохо
2.2.	Санитарное состояние мест общего пользования учреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений):	хорошо
		удовлетворительно
		плохо
2.3.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры (вестибюль, выставочные и концертные залы):	хорошо
		удовлетворительно
		плохо
2.4.	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в учреждении культуры:	хорошо
		удовлетворительно
		плохо
2.5.	Стоимость услуг в учреждении культуры (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуг):	хорошо
		удовлетворительно
		плохо
2.6.	Обеспечение безопасности в учреждении культуры (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее):	хорошо
		удовлетворительно
		плохо
3.	Время ожидания предоставления услуги:	
3.1.	Трансляция и пешая доступность учреждения культуры:	хорошо
		удовлетворительно
		плохо
3.2.	Удобство графика работы учреждения культуры	хорошо
		удовлетворительно
		плохо
3.3.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов в учреждении	хорошо
		удовлетворительно
		плохо
4.	Оценка культуры общения и компетентности работников организации культуры:	
4.1.	Доброжелательность и вежливость работников организации	хорошо
		удовлетворительно
		плохо
4.2.	Компетентность работников организации	хорошо
		удовлетворительно
		плохо
5.	Оценка качества предоставляемой услуги организации:	
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуги организации культуры в целом	хорошо
		удовлетворительно
		плохо
	Разнообразие репертуара	хорошо

5.2.		удовлетворительно
		плохо
5.3.	Материально-техническое обеспечение учреждения культуры	хорошо
		удовлетворительно
		плохо
5.4.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	хорошо
		удовлетворительно
		плохо

21. Иные требования и особенности предоставления государственной услуги не установлены.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

22. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги приводится в приложении к настоящему Административному регламенту.

23. Предоставление государственной услуги «Показ (организация показа) концертных программ» включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) принятие обращения;
- 2) рассмотрение обращения и оформление билета (абонемент)/договора;
- 3) получение результата предоставления государственной услуги показ (организация показа) концертных программ получателем услуги.

Принятие заявления

24. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение получателя услуги в Учреждение в устной либо письменной (электронной) форме.

Специалист, в обязанности которого входит обработка запроса:

- 1) устанавливает предмет обращения получателя услуги;
- 2) устанавливает наличие полномочий Учреждения и компетентного специалиста по рассмотрению обращения получателя услуги;
- 3) проводит консультацию по вопросам предоставления государственной услуги;
- 4) проверяет наличие всех необходимых документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 10 настоящего Административного регламента;
- 5) проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 11 настоящего Административного регламента.

Результатом административной процедуры является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения получателя услуги, принятых документов. Продолжительность административной процедуры не более 10 минут.

Рассмотрение обращения получателя услуги и оформление результата предоставления либо отказа в предоставлении государственной услуги

25. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения получателя услуги и оформления результата предоставления государственной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения получателя услуги, принятых документов.

При получении запроса специалист, ответственный за рассмотрение обращения:

- 1) устанавливает предмет обращения получателя услуги;
- 2) проверяет наличие документов, перечисленных в пункте 10 настоящего Административного регламента;
- 3) оформляет бланк билета (абонементов)/договора лично либо передает полномочия по оформлению компетентному специалисту;
- 4) осуществляет подписание договора на предоставление государственной услуги стороной получателя услуги, оформляет бланк билета (абонементов);
- 5) осуществляет передачу заявителю бланка билета (абонементов) лично либо через уполномоченное лицо.

Выдача результата предоставления либо отказа в предоставлении государственной услуги

26. Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления государственной услуги является явка посетителя на Показ (организацию показа) концертной программы при предъявлении бланка билета (абонементов).

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента

27. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определённых настоящим Административным регламентом, и принятием в ходе предоставления государственной услуги решений осуществляют руководитель Учреждения или его заместитель, курирующий вопросы, касающиеся основной деятельности.

Общий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется департаментом культуры Ямало-Ненецкого автономного округа.

Департамент культуры Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Учредитель) расположен по адресу: 629007, г. Салехард, ул. Республики, д. 29, телефоны для справок: (34922) 2-58-03, электронная почта: depcul@yanao.ru, официальный Интернет-сайт: <https://depcul.yanao.ru/>.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

28. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав потребителей услуги, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы Учреждения и исполнительного органа государственной власти автономного округа – Учредителя Учреждения либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе получателя услуги на своевременность, полноту и качество предоставления государственной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает руководитель Учреждения или исполнительного органа государственной власти автономного округа, либо уполномоченное им должностное лицо.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

29. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

30. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Учреждения при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

31. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес руководителя Учреждения или исполнительного органа государственной власти автономного округа с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, полноты и качества предоставления государственной услуги в случае нарушения прав и законных интересов получателя услуги при предоставлении государственной услуги.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Информация подписывается руководителем Учреждения или исполнительного органа государственной власти автономного округа либо уполномоченным им должностным лицом.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих

32. Получатель услуги вправе обжаловать решения и действия

(бездействие) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц Учреждения, предоставляющего государственную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

33. Жалоба подается в Учреждение, предоставляющее государственную услугу, в письменной форме или в электронном виде.

34. Жалоба должна содержать:

а) наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

35. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

36. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждением, предоставляющим государственную услугу, в месте предоставления государственной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

37. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) через интернет – приемную <https://kdc.yanao.ru/napisat-obrashhenie>;

б) федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

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

39. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

40. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения, предоставляющего государственную услугу.

41. Учреждение в праве отказать в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

42. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

43. Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения его обращения по вопросу предоставления государственной услуги, или решение по данному обращению не было принято, заявитель может обратиться с жалобой к Учредителю в письменной или электронной форме по адресу 629007 г. Салехард, ул. Республики, д. 29, каб. 307 или в «Интернет-приемную» <https://depcul.yanao.ru/request/0/edit/>.

Приложение к Административному регламенту государственного автономного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Культурно-деловой центр» «Культурно-деловой центр» по предоставлению государственной услуги «Проведение трансляций концертов Виртуального концертного зала»

Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги

