

Приложение №1
Утверждено приказом
директора МАУ «ДК УМР»
от 21.05.2018 № 77-а

Порядок предоставления услуги «Удаленная запись в клубные формирования»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в целях повышения качества услуги по размещению удаленной записи в клубные формирования на сайте муниципального автономного учреждения «Дворец культуры Угличского муниципального района» <http://www.dvorec-kultury.ru/> и определяет порядок, сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению услуги.

1.1.2. Порядком устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за услугой, ее оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей услуги.

1.2. Содержание услуги включает в себя запись в клубные формирования Муниципального автономного учреждения «Дворец культуры Угличского муниципального района».

1.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25 декабря 1993 года, №237);
- Постановлением Администрации Угличского муниципального района от 20.12.2013 № 1998 «О внесении изменений в Постановление Администрации УМР от 28.10.2010 № 1224»;
- Приказом директора МАУ «Дворец культуры УМР» от 01.02.2018 № 11 «Об утверждении клубных формирований и списочного состава участников клубных формирований».

1.4. Получателями услуги являются физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения услуги.

2. Требования к порядку предоставления услуги

2.1. Информирование по процедуре предоставления услуги производится:

- на официальном сайте Муниципального автономного учреждения «Дворец культуры Угличского муниципального района» <http://www.dvorec-kultury.ru/>;
- по электронной почте;
- по телефону;
- посредством личного обращения.

2.1.1. На официальном сайте муниципального автономного учреждения «Дворец культуры Угличского муниципального района» в Главном меню в разделе «Клубные формирования» размещается следующая информация «Приглашаем в клубные формирования» с заявкой в клубы по интересам.

2.1.2. При информировании по процедуре предоставления услуги по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 7-ми рабочих дней с момента поступления запроса.

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты МАУ «Дворец культуры УМР» информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании отдела, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления услуги осуществляются специалистами при личном обращении и посредством телефона, электронной почты. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- адрес официального сайта МАУ «Дворец культуры УМР»;
- сроки приема заявок в клубы по интересам.

2.1.4. Информирование при личном обращении осуществляется специалистами на рабочем месте в соответствии с графиком работы МАУ «Дворец культуры УМР». При информировании посредством личного обращения заявителя специалист, ответственный за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы.

2.2. Сроки предоставления услуги:

2.2.1. Ответ заявителю по предоставлению услуги «Удаленная запись в клубные формирования» специалистами МАУ «Дворец культуры УМР» должен быть направлен не позднее 7-ми дней со дня заявления.

2.3. Условия предоставления услуги:

2.3.1. Предоставление услуги может осуществляться на бесплатной основе.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Для получения доступа к услуге необходимо совершить следующие действия:

- через Интернет набрав ссылку <http://www.dvorec-kultury.ru/> , выйти на официальный сайт МАУ «Дворец культуры УМР»;
- С правой стороны в «Главном меню» найти раздел «Клубные формирования»;
- В разделе «Клубные формирования» открыть вкладку «Приглашаем в клубные формирования»;
- Заполнить заявку в клубы по интересам.

4. Порядок информирования населения об услуге.

4.1. Для информирования населения о предоставляемой услуге специалист МАУ «Дворец культуры УМР» проводит следующие мероприятия:

- информирует население о режиме работы музея, его услугах, существенных изменениях в своей деятельности;
- проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемых услуг.

5. Основание для предоставления услуги

5.1. Основанием для начала предоставления услуги является заполнение Заявки в клубы по интересам на официальном сайте МАУ «Дворец культуры УМР».

6. Исполнители услуги

6.1. Непосредственными исполнителями услуги являются специалисты МАУ «Дворец культуры УМР».

6.2. Контроль за предоставлением услуги осуществляет управление культуры Угличского муниципального района.

7. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

7.1. Контроль за соблюдением настоящего порядка осуществляет управление культуры Угличского муниципального района.

7.2. Текущий контроль за соблюдением настоящего порядка и предоставлением услуги осуществляет директор МАУ «Дворец культуры УМР» (заместитель директора).

7.3. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

7.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение пользователей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц.

7.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявленных нарушений прав пользователей, к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления услуги

8.1. Рассмотрение жалоб осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.2. В жалобе в обязательном порядке указывается либо наименование органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также полное наименование получателя услуги, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ (уведомление о переадресации жалобы), суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым получатель услуги (его представитель) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, личная подпись заявителя (его представителя) и дата.

8.3. В случае необходимости подтверждения своих доводов получатель услуги (его представитель) прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

8.4. Получателю услуги отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги (его представителю) неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае директор или иное уполномоченное на то должностное лицо принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались. О данном решении уведомляется заявитель (его представитель), направивший жалобу.

8.5. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членам его семьи, МАУ «Дворец культуры УМР» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги (его представителю), направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

8.6. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

8.7. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги (его представителю), направившему жалобу, если его почтовый адрес поддается прочтению.

8.8. Срок рассмотрения жалобы составляет 30 календарных дней со дня ее регистрации.

8.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги либо об отказе в их удовлетворении.

8.10. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуги (его представителю).

8.11. Получатели услуги (их представители) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, а также действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке.

8.12. Получатели услуги (их представители) могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушениях положений настоящего порядка, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номеру телефона директора МАУ «Дворец культуры УМР» +7 (48532) 5-46-51;

- на Интернет-сайт (<http://www.dvorec-kultury.ru/>) и по электронной почте (direktor@dvorec-kultury.ru) МАУ «Дворец культуры УМР».

Приложение №2
Утверждено приказом
директора МАУ «ДК УМР»
от 21.05.2018 № 77-а

**Порядок предоставления услуги
«Информация о месте и времени проведения театрально- зрелищных, культурно-
массовых мероприятий»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в целях повышения качества услуги по предоставлению информации о месте и времени проведения театрально- зрелищных культурно- массовых мероприятий на сайте муниципального автономного учреждения «Дворец культуры Угличского муниципального района» <http://www.dvorec-kultury.ru/> и определяет порядок, сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению услуги.

1.1.2. Порядком устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за услугой, ее оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей услуги.

1.2. Содержание услуги включает в себя предоставление информации на сайте муниципального автономного учреждения «Дворец культуры Угличского муниципального района» о месте и времени проведения театрально- зрелищных культурно- массовых мероприятий.

1.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25 декабря 1993 года, №237);
- Постановлением Администрации Угличского муниципального района от 20.12.2013 № 1998 «О внесении изменений в Постановление Администрации УМР от 28.10.2010 № 1224»;
- Приказом директора МАУ «Дворец культуры УМР» от 25.12.2017 № 123 «О назначении ответственных за организацию и проведение мероприятий».

1.4. Получателями услуги являются физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения услуги.

2. Требования к порядку предоставления услуги

2.1. Информирование по процедуре предоставления услуги производится:

- на афишах мероприятий;
- на специально изготовленных к мероприятиям флаерах;
- на официальном сайте муниципального автономного учреждения «Дворец культуры Угличского муниципального района» <http://www.dvorec-kultury.ru/>

2.1.1. На официальном сайте муниципального автономного учреждения «Дворец культуры Угличского муниципального района» размещается следующая информация:

- место нахождения учреждения;
- номер справочного телефона;

- адрес электронной почты;
- режим работы;
- порядок предоставления настоящей услуги.

2.1.2. При информировании по процедуре предоставления услуги по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 3-х рабочих дней с момента поступления запроса.

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей должностные лица и специалисты МАУ «Дворец культуры УМР» информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании учреждения и отдела, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления услуги осуществляются специалистом МАУ «Дворец культуры УМР» при личном обращении и посредством телефона, электронной почты.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

-Дата, место и время проведения мероприятий МАУ «Дворец культуры УМР».

2.1.4. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами МАУ «Дворец культуры УМР» на рабочем месте в соответствии с графиком работы учреждения. При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы.

2.1.5. Информация, размещаемая на информационном стенде в помещении МАУ «Дворец культуры УМР» должна содержать следующую обязательную информацию:

- место нахождения учреждения;
- номер справочного телефона;
- адрес электронной почты;
- режим работы учреждения;
- порядок предоставления настоящей услуги;
- имя, отчество, должность специалиста, ответственного за информирование.

2.2. Условия предоставления услуги:

2.2.1. Предоставление услуги осуществляется на бесплатной основе.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Для получения доступа к услуге необходимо совершить следующие действия:

- через Интернет набрав ссылку <http://www.dvorec-kulturny.ru/>, выйти на официальный сайт МАУ «Дворец культуры УМР»;
- Нажать вкладку «Афиша»;
- В представленном календаре мероприятий найти интересующее мероприятие.

4. Порядок информирования населения об услуге

4.1. Для информирования населения о предоставляемой услуге специалист МАУ «Дворец культуры УМР» проводит следующие мероприятия:

- размещает план работы с мероприятиями на месяц;
- размещает на сайте и в СМИ афиши мероприятий;
- проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемых услуг;
- издает информационную и рекламную продукцию о проводимых мероприятиях.

5. Основание для предоставления услуги

5.1. Основанием для начала предоставления услуги является личное обращение пользователя.

6. Исполнители услуги

6.1. Непосредственным исполнителем услуги является специалист МАУ «Дворец культуры УМР».

6.2. Контроль за предоставлением услуги осуществляет управление культуры Угличского муниципального района.

7. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

7.1. Контроль за соблюдением настоящего порядка осуществляет управление культуры Угличского муниципального района.

7.2. Текущий контроль за соблюдением настоящего порядка и предоставлением услуги осуществляет директор МАУ «Дворец культуры УМР» (заместитель директора).

7.3. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

7.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение пользователей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц.

7.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявленных нарушений прав пользователей, к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления услуги

8.1. Рассмотрение жалоб осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.2. В жалобе в обязательном порядке указывается либо наименование органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также полное наименование получателя услуги, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ (уведомление о переадресации жалобы), суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым получатель услуги (его представитель) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, личная подпись заявителя (его представителя) и дата.

8.3. В случае необходимости подтверждения своих доводов получатель услуги (его представитель) прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

8.4. Получателю услуги отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги (его представителю) неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае директор или иное уполномоченное на то должностное лицо принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались. О данном решении уведомляется заявитель (его представитель), направивший жалобу.

8.5. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членам его семьи, МАУ «Дворец культуры УМР» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги (его представителю), направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

8.6. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

8.7. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги (его представителю), направившему жалобу, если его почтовый адрес поддается прочтению.

8.8. Срок рассмотрения жалобы составляет 30 календарных дней со дня ее регистрации.

8.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги либо об отказе в их удовлетворении.

8.10. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуги (его представителю).

8.11. Получатели услуги (их представители) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, а также действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке.

8.12. Получатели услуги (их представители) могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушениях положений настоящего порядка, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номеру телефона директора МАУ «Дворец культуры УМР» +7 (48532) 5-46-51;
- на Интернет-сайт (<http://www.dvorec-kultury.ru/>) и по электронной почте (direktor@dvorec-kultury.ru) МАУ «Дворец культуры УМР».

Порядок предоставления услуги «Предварительная запись на мероприятия»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в целях повышения качества услуги по размещению удаленной записи в клубные формирования на сайте муниципального автономного учреждения «Дворец культуры Угличского муниципального района» <http://www.dvorec-kultury.ru/> и определяет порядок, сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению услуги.

1.1.2. Порядком устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за услугой, ее оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей услуги.

1.2. Содержание услуги включает в себя предварительную запись на мероприятия муниципального автономного учреждения «Дворец культуры Угличского муниципального района».

1.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25 декабря 1993 года, №237);
- Постановлением Администрации Угличского муниципального района от 20.12.2013 № 1998 «О внесении изменений в Постановление Администрации УМР от 28.10.2010 № 1224»;
- Приказом директора МАУ «Дворец культуры УМР» от 25.12.2017 № 123 «О назначении ответственных за организацию и проведение мероприятий»

1.4. Получателями услуги являются физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения услуги.

2. Требования к порядку предоставления услуги

2.1. Информирование по процедуре предоставления услуги производится:

- на афишах мероприятий;
- на специально изготовленных к мероприятиям флаерах;
- на официальном сайте муниципального автономного учреждения «Дворец культуры Угличского муниципального района» <http://www.dvorec-kultury.ru/>

2.1.1. На официальном сайте муниципального автономного учреждения «Дворец культуры Угличского муниципального района» размещается следующая информация:

- место нахождения учреждения;
- номер справочного телефона;
- адрес электронной почты;
- режим работы;
- порядок предоставления настоящей услуги.

2.1.2. При информировании по процедуре предоставления услуги по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 3-х рабочих дней с момента поступления запроса.

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей должностные лица и специалисты МАУ «Дворец культуры УМР» информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании учреждения и отдела, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления услуги осуществляются специалистом МАУ «Дворец культуры УМР» при личном обращении и посредством телефона, электронной почты.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- наименование сайта и выполнение действий по алгоритму для предоставления услуги

2.1.4. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами МАУ «Дворец культуры УМР» на рабочем месте в соответствии с графиком работы учреждения. При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы.

2.1.5. Информация, размещаемая на информационном стенде в помещении МАУ «Дворец культуры УМР» должна содержать следующую обязательную информацию:

- место нахождения учреждения;
- номер справочного телефона;
- адрес электронной почты;
- режим работы учреждения;
- порядок предоставления настоящей услуги;
- имя, отчество, должность специалиста, ответственного за информирование.

2.2. Условия предоставления услуги:

2.2.1. Предоставление услуги осуществляется на бесплатной основе.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Для получения доступа к услуге необходимо совершить следующие действия:

- через Интернет набрав ссылку <http://www.dvorec-kultury.ru/> , выйти на официальный сайт МАУ « Дворец культуры УМР»;
- Нажать вкладку «Афиша»;
- В представленном календаре мероприятий найти интересующее мероприятие;
- Нажать дату интересующего мероприятия, если нет вкладки «Регистрация билетов», то запись на мероприятие осуществляется через телефонный звонок: 4-11-02.
- Если есть вкладка «Регистрация билетов», то получателем услуг заполняются поля: ФИО, номер телефона или эл. почты.
- При правильном заполнении полей для получателя услуги появляется информация о наличии оставшихся билетов.

4. Порядок информирования населения об услуге

4.1. Для информирования населения о предоставляемых услугах МАУ «Дворец культуры УМР» проводит следующие мероприятия:

- размещает план работы с мероприятиями на месяц;
- размещает на сайте и в СМИ афиши мероприятий;
- проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемых услуг;
- издает информационную и рекламную продукцию о проводимых мероприятиях.

5. Основание для предоставления услуги

5.1. Основанием для начала предоставления услуги является личное обращение пользователя.

6. Исполнители услуги

6.1. Непосредственными исполнителями услуги являются специалисты МАУ «Дворец культуры УМР».

6.2. Контроль за предоставлением услуги со стороны органов исполнительной власти области осуществляет управление культуры Угличского муниципального района.

7. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

7.1. Контроль за соблюдением настоящего порядка осуществляет управление культуры Угличского муниципального района.

7.2. Текущий контроль за соблюдением настоящего порядка и предоставлением услуги осуществляет директор МАУ «Дворец культуры УМР» (заместитель директора).

7.3. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

7.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение пользователей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц.

7.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявленных нарушений прав пользователей, к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления услуги

8.1. Рассмотрение жалоб осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.2. В жалобе в обязательном порядке указывается либо наименование органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также полное наименование получателя услуги, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ (уведомление о переадресации жалобы), суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым получатель услуги (его представитель) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, личная подпись заявителя (его представителя) и дата.

8.3. В случае необходимости подтверждения своих доводов получатель услуги (его представитель) прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

8.4. Получателю услуги отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги (его представителю) неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае директор или иное уполномоченное на то должностное лицо принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались. О данном решении уведомляется заявитель (его представитель), направивший жалобу.

8.5. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членам его семьи, МАУ «Дворец культуры УМР» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги (его представителю), направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

8.6. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

8.7. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги (его представителю), направившему жалобу, если его почтовый адрес поддается прочтению.

8.8. Срок рассмотрения жалобы составляет 30 календарных дней со дня ее регистрации.

8.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги либо об отказе в их удовлетворении.

8.10. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуги (его представителю).

8.11. Получатели услуги (их представители) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, а также действия или бездействие должностных лиц музея в судебном порядке.

8.12. Получатели услуги (их представители) могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушениях положений настоящего порядка, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номеру телефона директора МАУ «Дворец культуры УМР» +7 (48532) 5-46-51;

- на Интернет-сайт (<http://www.dvorec-kultury.ru/>) и по электронной почте (direktor@dvorec-kultury.ru) МАУ «Дворец культуры УМР».