**Приложение к постановлению администрации**

**Крапивинского муниципальногорайона**

**от 26.07.2018г. № 596**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

 **предоставления муниципальной услуги**

 **«Организация отдыха подростков и молодежи»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.Предмет регулирования регламента.**

Административный регламент предоставления управлением культуры молодежной политики и спорта администрации Крапивинского муниципального района, Кемеровской области (далее – Управление) муниципальной услуги «Организация отдыха подростков и молодежи» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги.

Регламентустанавливает порядок и стандарт предоставлениямуниципальной услуги «Организация отдыха подростков и молодежи» (далее – муниципальная услуга), сроки и последовательность административных процедур.

**1.2. Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги.**

Право на получение муниципальной услуги имеют:

-молодые люди в возрасте от 14 до 30 лет (далее – потребители), проживающие на территории Крапивинского муниципального района, Кемеровской области;допускается получение муниципальной услуги лицамистарше 30 лет, если они являются членами молодежных организаций;

-юридические лица, независимо от организационно-правовой формы.

**1.3. Порядок информирования о муниципальной услуге. Место нахождения. График работы. Справочные телефоны. Адреса официальных сайтов.**

Информацию о способах получения муниципальной услуги можно получить:

-Местонахождение Учреждения (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Молодежный культурно-досуговый центр «ЛИДЕР»): 652440, Кемеровская область, Крапивинский район, пгт. Крапивинский, ул. Советская, д.14.Сведения о графике (режиме) работы:

понедельник -пятница:8.30 до 17.30 часов,

перерыв: 13.00 - 14.00 часов,

суббота, воскресенье: выходной.

Телефон для справок по вопросам оказания муниципальной услуги:

8(38446)43-867

 Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): http://www.krapkult.ru;

Адрес электронной почты: info@krapkult.ru;lider@krapkult.ru;

**1.4.Порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.**

Информирование (консультирование) получателей муниципальной услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме.

По вопросам предоставления муниципальной услуги директор муниципального бюджетного учреждения культуры «Молодежный культурно-досуговый центр «ЛИДЕР (далее - Учреждения) определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ дается в четкой, вежливой форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении получателей муниципальной услуги за информацией лично или по телефону.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на специалиста, компетентного в данном вопросе, или (и) обратившемусягражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которомуможно получить необходимую информацию

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, работник, осуществляющий устное индивидуальное информирование, может предложить получателям муниципальной услуги обратиться письменно, либо назначить другое, удобное для получателя муниципальной услуги, время.

Индивидуальноеписьменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направления по факсу, а также на Интернет-адрес.

При индивидуальном письменном информировании (консультировании) ответ направляется в течение 30 календарных дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу на сайте размещается в режиме вопросов-ответов в течение 5 рабочих дней.

Публичное письменное информирование:

- путем размещения информационных материалов в СМИ, на Интернет-сайтах администрации района, Управления иУчреждения;

- через размещение информации на баннерах, рекламных щитах, печатной продукции (афиши, буклеты, листовки);

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

**1.5. Размещение информационных материалов.**

На информационном стендеУчреждения, официальном сайте администрации района, в информационно - телекоммуникационнойсети «Интернет», в Федеральной государственной информационной системе “Единый портал государственных и муниципальных услуг (функции)” размещается следующая обязательная информация:

- режим работыУчреждения, предоставляющего муниципальные услуги;

- фамилии, имена, отчества работников, осуществляющих прием и информирование (консультирование) получателей муниципальной услуги;

- Интернет-адреса, номера телефонов, адреса электронной почты Учреждения, предоставляющего муниципальные услуги;

- правила поведения вУчреждении;

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- перечень видов и цен на платные услугиУчреждения;

- выдержки из нормативных актов по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- копии Уставов Учреждений.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯМУНИЦИПАЛЬНОЙУСЛУГИ**

**2.1. Наименование муниципальной услуги.**

Наименование муниципальной услуги«Организация отдыха подростков и молодежи».

**2.2. Наименование структурного подразделения предоставляющего муниципальную услугу.**

Муниципальную услугупредоставляет муниципальные бюджетное учреждение культуры «Молодежный культурно-досуговый центр «ЛИДЕР» (далее –Учреждение).

**2.3. Результат предоставления муниципальнойуслуги****.**

Результатомпредоставления муниципальной услуги являетсяучастие подростков и молодежи в программах и проектах по организации отдыха (фестивалях, конкурсах, соревнованиях, выездных мероприятиях и т.д.) как на территории муниципального образования по месту жительства заявителей, так и за его пределами.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.**

Сроки предоставления муниципальной услуги не может быть более 30 суток и определяются планом мероприятийУчреждения на соответствующий год согласно программе «Культура Крапивинского муниципального района».

**2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

-[Конституцией](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/15d4560c-d530-4955-bf7e-f734337ae80b.html) Российской Федерации;

-Конвенцией ООН о правах ребенка;

-[Гражданским кодексом](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/ea4730e2-0388-4aee-bd89-0cbc2c54574b.html)Российской Федерации;

-Законом Российской Федерации [от 19 апреля 1991 года, № 1032-1](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/8b72231b-e1d5-434e-ab34-7750086672e2.html) «Озанятости населенияв Российской Федерации»;

- Федеральным законом[от 19 мая 1995 года, №82-ФЗ](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/12e853b0-ef56-44cc-b5cf-5cfb45dcf682.html) «Об общественных объединениях»;

- Федеральным законом[от 28 июня 1995 года, №98-ФЗ](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/aaf744c8-60b3-4ced-a586-d776f1562c94.html) «Огосударственной поддержке молодежных и детских общественных объединений»;

- Федеральным законом[от 10 декабря 1995 года,№ 195-ФЗ](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/ea96f050-4770-44e8-879d-0bbaaaed7791.html) «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации»;

-Федеральным законом [от 24 июня 1998 года, №124-ФЗ](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/4f5d3878-c2cf-49d3-b38a-0d14ac080268.html) «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральным законом [от 24 июня 1999 года, № 120-ФЗ](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/037c7c37-ef1f-4547-967e-3a56364f3f0d.html) «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Федеральным законом [от 06.10.2003 года, № 131-ФЗ](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/96e20c02-1b12-465a-b64c-24aa92270007.html) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Указом Президента Российской Федерации [от 16 сентября 1992 года, № 1075](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bef14c81-8a04-4889-b21c-15f02eb99b8d.html) «О первоочередных мерах в области государственноймолодежной политики»;

-Распоряжением Правительства Российской Федерации [от 18 декабря 2006 года N 1760-р](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/77e368f8-2ae1-417e-af06-8746f2fc700d.html) «Об утверждении Стратегии государственной молодежной политики в Российской Федерации»;

-Положением об Управлении;

-[Уставами](http://192.168.99.77:8080/content/act/defa9830-3695-4732-9adb-b01c08f70dd7.doc) Учреждений.

**2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем.**

Перечень документов, предъявляемых для получения муниципальной услуги, определяется Положением о конкретном мероприятии.

Если мероприятие проводится на платной основе, предоставление доступа к услуге осуществляется при наличии документов, дающих право на участие в мероприятии.

**2.7. Перечень документов необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти и иных организаций.**

Для предоставления муниципальной услугивформе выездных мероприятий необходимы документы, выдаваемые иными организациями - справка о состоянии здоровья (обменная карта ит.д.).

**2.8. Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

Не подлежат рассмотрению запросы и интернет-обращения, не содержащие фамилии и/или электронного адреса получателя, запросы, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные выражения.

В предоставлении муниципальной услуги вправе отказать на следующих основаниях:

-собственная инициатива получателя;

- отсутствие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

-несоблюдение сроков, установленных в Положении о проведении мероприятия, для подачи заявок на участие в мероприятии;

- несоответствие получателя требованиям, установленным к участникам мероприятия;

-нарушение правил внутреннего распорядка Учреждения;

- нахождение получателя муниципальной услуги в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в социально-неадекватном состоянии (враждебность, хулиганство);

-отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим и другим основаниям может быть обжалован в Управлениии/или в суде.

Основаниями для приостановления оказания муниципальной услуги являются:

-неисправность технического оборудования, используемого в процессе оказания муниципальной услуги;

-внезапно возникшая аварийная ситуация на месте проведения мероприятия;

- неблагоприятные климатические условия и иные форс-мажорные обстоятельства.

 Приостановление оказания муниципальной услуги осуществляется до устранения обстоятельств, явившихся основанием для приостановления оказания услуги.

**2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги:**

- организация мероприятий по подготовке программ занятости подростков и молодежи;

-организация и проведение досуговых мероприятий по месту жительства и на базе Учреждения;

-организация и проведение консультирования по вопросам занятости;

-обеспечение безопасности жизнедеятельности подростови молодежи в период участия в программах;

-психолого-социально-педагогическое сопровождение участников лагерей труда и отдыха;

- организация горячего питания участников программ, в случае проведения выездных мероприятий;

-обеспечение доставки участников программ по занятости к месту проведения программ, в случае проведения выездных мероприятий;

**2.10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальных услуг.**

Муниципальнаяуслуга оказывается Учреждением на безвозмездной основе в рамках ее финансового обеспечения из средств бюджета Кемеровскойобласти и Крапивинского муниципального района.

**2.11. Максимальный срок ожидан**ия в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается постоянно, в течение года и носит плановый характер.

Срок предоставления муниципальной услуги определяетсяПланом работы Учреждения в соответствии программой «Культура Крапивинского муниципального района» на соответствующий год и муниципальным заданием на предоставление муниципальной услуги и составляет 30 днейсогласно [ФЗ – 210 от 07.07.2010.](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html%22%20%5Ct%20%22Logical)

Оказание муниципальной услуги производится:

- в части информирования о возможностях трудоустройства потребителя в день обращения без предварительной записи;

- в части оформления документов в назначенное Учреждением время без предварительной записи.

В случае изменения режима работы Учреждения, отмены или изменения времени и даты проведения мероприятия, консультацийт.д. получатели муниципальной услуги должны быть извещеныоб этом не менее чем за 3 дня до вступления в силу таких изменений.

Время оказания индивидуально-консультативной услуги от 10 минут. В случае оказания одной и той же услуги неоднократно, работник Учреждения, предоставляющий муниципальную услугу, по согласованию спотребителем,определяет график оказания услуг

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.**

Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенныхлибо приспособленных зданиях (помещениях) с соблюдением архитектурно-планировочных норм, соответствующих функциональному назначению Учреждения, требованиям к обеспечению безопасности труда и обслуживания получателей муниципальной услуги.

Здания снабжаются вывеской с наименованием, адресом и режимом работы, оборудуются местами парковки автотранспорта.

Здания должны иметь специальные приспособления и/или устройства для доступа маломобильных групп пользователей (пандусы, поручни у лестниц при входах в здание).

Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и кабинетах,оборудованных соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными для потребителей.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги.

Учреждение должно иметь в своем распоряжении технику, оборудование, аппаратуру, отвечающие требованиям технических условий в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и оказания муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащем качестве.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.**

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

-территориальная доступность;

- наличие необходимой инфраструктуры – пандусы, оборудованные места ожидания;

- наличие информационных стендов, указателей.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

-степень удовлетворенности получателей муниципальной услуги от процесса получения услуги и ее результата;

- количество положительных отзывов/жалоб потребителей на получение муниципальной услуги;

-количественный охват подростков и молодежи муниципальной услугой;

-количество мероприятий, проводимых в рамках муниципальной услуги;

-объем затрат на предоставление муниципальной услуги;

-соответствие требованиям Регламента;

-результаты служебных проверок;

- регулярный контроль качества обслуживания, анализ обращений граждан и случаев досудебного обжалования.

Для получения оценки качества муниципальной услуги со стороны потребителя имеетсяКнига отзывов и предложений.

**2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления Муниципальной услугив электронной форме.**

Учреждение должно быть укомплектовано достаточным для обеспечения своей деятельности числом специалистов и технического персонала. Все специалисты должны обладать достаточной квалификацией для оказания муниципальной услуги. Для всех сотрудников должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

Работники Учреждения обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджиками) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

На Интернет-сайте управления культуры, молодежной политики и спорта администрации Крапивинского района должна содержаться следующая информация:

-месторасположение, схема проезда, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты органов, участвующих в оказании муниципальной услуги;

-процедура предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы);

- порядок обжалования решения, действия или бездействия органов, участвующих в оказании муниципальной услуги, их должностных лиц и работников;

-порядок рассмотрения обращений получателей муниципальной услуги;

-перечень получателей муниципальной услуги;

-перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

-извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

-основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.

**III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

**3.1. Основание для начала административной процедуры.**

Основанием для начала административной процедуры являются:

- получение обращенияот получателя муниципальной услуги лично или посредством почтового сообщения, электронной почты, на форумах официальных интернет-сайтов, по телефону;

- заявка на участие в мероприятии от молодежных объединений.

**3.2. Содержание административных действий.**

Муниципальная услуга направлена на реализацию проектов по занятости подростков и молодежи в свободное от учебы и работы время.

Муниципальная услуга оказывается в форме массовых мероприятий: фестивалей, конкурсов, соревнований, выездных мероприятий и т.д.

При предоставлении данной муниципальной услуги соблюдается следующий порядок действий:

-ответственный работникУчреждения регистрирует поступившее обращение об оказании муниципальной услуги в журнале учета посетителей по форме и в соответствии со сроками, указанными в Положении о проведении мероприятия;

-директор Учреждения или иное уполномоченное директором лицо принимает решение об оказании муниципальной услуги по результатам рассмотрения обращения или заявки при отсутствииоснований для отказа в оказании услуги. Принятие решения об оказании муниципальной услуги осуществляется по факту обращения получателя (в случаях, если оказание услуги носит заявительный характер) ипо факту прибытия получателя на место проведения мероприятия;

-в случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги получатель муниципальной услуги при личном обращении или с использованием электронной и телефонной связи информируется о принятом решении;

- организация участия получателя муниципальной услуги в проведении мероприятия;

-подготовка аналитического отчета о результатахмероприятия, статистической отчетностив форме таблиц, диаграмм (количественный охватучастников (критерий возрастной, половой и т.д.), подготовка итоговой фото-презентации мероприятия; анализ перспективных системных мероприятий.

**3.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение Административного действия.**

Должностным лицом, ответственнымза выполнениеадминистративного действия являетсядиректор Учреждения.

**3.4. Критерии принятия решений**.

Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с разделом 2 настоящего регламента.

**3.5. РезультатАдминистративной процедуры.**

 Результатомпредоставления муниципальной услуги являетсяучастие подростков и молодежи в программах и проектах по организации отдыха (фестивалях, конкурсах, соревнованиях, выездных мероприятиях и т.д.) как на территории муниципального образования по месту жительства заявителей, так и за его пределами.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является отчет о выполнении муниципального задания на предоставление муниципальной услугифизическим и юридическим лицам.

 Отчет может иметь любую форму: текстовый, финансовый, оценочный лист и т.д.

Периодичность предоставления отчетности о выполнении муниципального задания: ежеквартально и по итогам года – до конца января, следующего за отчетным периодом, по утвержденной форме отчета о выполнении муниципального задания.

**3.6. Блок-схема предоставления муниципальной услуги.**

**Блок – схема**

**к административному регламенту**

Предоставление муниципальной услуги «Организация отдыха подростков и молодежи»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Регистрациязаявки получателя муниципальной услуги |
| Приналичии оснований – отказ в предоставлении муниципальной услугиИнформирование получателя об отказе в предоставлении муниципальной услуги | Принятие решений об оказании муниципальной услуги |
|  | Предоставление муниципальной услуги – проведение мероприятия |
|  | Составление отчета о проведении мероприятия |

**IV. Порядок и формы контроля за исполнением**

**муниципальной услуги**

**4.1.Порядок осуществления текущего контроля над соблюдением и исполнениемРегламента.**

Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, принятием решений ответственными работниками Учрежденияпо исполнению настоящего Регламента осуществляется начальником Управления и работниками Управления.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

**4.2.Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.**

Проверка Учреждения исполняющего предоставление муниципальной услуги, осуществляется ответственным должностным лицом Управления, исполняющим административную процедуру путем проведения проверок соблюдения и исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации, Кемеровской области.

Проведение проверок может носить плановый, тематический и внеплановый характер.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений предоставления муниципальной услуги, оформляется акт с указанием недостатков и рекомендаций об их устранении в указанные сроки и/или осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.3.Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

**Должностные лицаУчреждения несут ответственность:**

- за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с Регламентом;

- за несоблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных Регламентом;

- за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

**V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯ.ЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАК ЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

**5.****1. Информация для заявителя о праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же должностных лиц.**

Получатели муниципальной услуги вправе обратиться с жалобой на действия или бездействия лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего Регламента в Учреждение, Управление и администрацию Крапивинского района.

Обращение заявителей может быть письменным и устным.

Письменное обращение может быть направленопо почте, электронной почте в Учреждение, Управление или администрацию Крапивинского муниципального района.

Письменное обращение (жалоба) получателя муниципальной услуги должно содержать следующую информацию:

-наименование или фамилию, имя, отчество руководителя Управления или Учреждения;

-фамилия, имя, отчество заявителя;

-почтовый адрес заявителя;

-текст обращения;

-личную подпись заявителя;

-дату составления обращения.

К письменному обращению могут быть приложены документы или их копии, на которые заявитель ссылается в обращении.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым подчерком, не содержать нецензурных выражений.

Прием письменных обращений направляется:

- в Учреждения – на имя директора;

- в Управление – на имя начальникаУправления;

- в администрацию Крапивинского муниципального района– на имя заместителя главы администрации или главы Крапивинского муниципального района. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, Управление или администрацию Крапивинского муниципального района всоответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 15 календарных дней со дня регистрации. В случае необходимости получения дополнительной информации срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю с указанием причин продления рассмотрения.

Прием заявителей осуществляется в течение установленного режима работы Учреждения, Управления или администрацию Крапивинского муниципального района. Во время приема может быть принята устная форма обращения. В устнойформе обращения заявитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.**

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба (претензия)  на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, устно или письменно.

**5.3. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы.**

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

 Учреждение, Управление, администрацию Крапивинского муниципального района при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения или иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

**5.4. Основание для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.**

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение получателя муниципальной услуги с жалобой или претензией на действия (бездействие) и решения должностных лиц, специалистов Учреждения.

 Действия (бездействие) и решения должностных лиц, специалистов Учреждения могут быть обжалованыдиректоромУчреждения, начальником Управления, заместителем главы администрации или главой Крапивинского муниципального района.

ДиректорУчреждения, начальник Управления, заместитель главы администрации, или глава Крапивинского муниципального района:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- запрашивает необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в другихорганах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписываетсялицом, ответственным за рассмотрение жалобы и направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

**5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.**

Информацию о документах, необходимых для рассмотрения жалобы можно получить на информационных стендах Учреждения, на официальных сайтах Учреждения и администрацию Крапивинского муниципального района.

**5.6. Структурные подразделения и должностные лица, которым может быть адресована жалоба в досудебном (внесудебном) порядке.**

Действия (бездействие) и решения должностных лицмогут быть адресованы директору Учреждения, начальнику Управления, заместителю главы администрации, главе Крапивинского муниципального района.

**5.7. Сроки рассмотрения жалобы.**

Поступившая жалоба рассматривается в течение не более 30 календарных дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

**5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.**

Результатом исполнения данной административной процедуры является ответ на обращение заявителя.