

**Регламент
предоставления учреждениями, подведомственными Комитету
по культуре, услуги «Предоставление информации о времени и месте
театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов
и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов,
анонсов данных мероприятий»**

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления учреждениями, подведомственными Комитету по культуре, услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий» разработан в целях повышения информированности граждан и юридических лиц о деятельности государственных учреждений, подведомственных Комитету по культуре (далее – Комитет), и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) государственных учреждений, подведомственных Комитету, по предоставлению услуги, а также порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении услуги.

1.2. Краткое наименование услуги: предоставление информации о мероприятиях.

1.3. Предоставление услуги осуществляется государственными учреждениями Санкт-Петербурга, подведомственными Комитету по культуре (далее - учреждения). Ответственными исполнителями услуги являются уполномоченные должностные лица учреждений (далее – должностное лицо, ответственное за предоставление услуги).

1.4. Получателями услуги являются любые юридические и физические лица (далее – заявители).

1.5. Информация по вопросам оказания услуги предоставляется учреждениями юридическим и физическим лицам (далее – заявитель) по их письменным обращениям, по телефону и на личном приеме граждан и представителей юридических лиц.

1.6. Информация об услуге размещается на сайтах учреждений, а также на официальном сайте Комитета в сети «Интернет», на региональном портале <http://www.pgu.spb.ru>, федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru>.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги:

предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий (далее –услуга).

2.2. Учреждениями, предоставляющими услугу, являются государственные учреждения, подведомственные Комитету по культуре.

2.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно – справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационной сети Интернет»;
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 N 8-рп "О мероприятиях по переходу на предоставление исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга государственных услуг в электронном виде".
- постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 25.05.2004, N 806 «О Комитете по культуре».

2.4. Результатом предоставления услуги является получение заявителем информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий.

При письменном обращении за предоставлением услуги результатом предоставления услуги является ответ на письменное обращение.

При личном обращении за предоставлением услуги результатом предоставления услуги является получение информационных материалов, оформленных в виде информационных листов, брошюр, буклетов, справочников, распечатки с официального сайта или иных информационных материалов на бумажном носителе либо в электронном виде по выбору заявителя.

Предоставление услуги при публичном информировании осуществляется путем издания и размещения в средствах массовой информации, на официальном сайте, на специальных информационных стендах информационных материалов (брошюры, афиши, буклеты и др.), в электронных средствах массовой информации, а также путем размещения внешней рекламы на территории Санкт-Петербурга (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели), рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, буклеты и т. д.), на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты).

Предоставление информации включает в себя сведения о времени и месте:

- театральных представлений, филармонических и эстрадных;
- эстрадных концертов;
- гастрольных мероприятий театров и филармоний;
- киносеансах;
- анонсах мероприятий.

2.5. Срок предоставления услуги.

2.5.1. Общий срок предоставления услуги составляет не более 5 дней и складывается из следующих сроков:

- предоставление информации заявителю при личном обращении – не более 20 минут;
- предоставление информации заявителю при письменном обращении – не более 5 дней;
- предоставление информации заявителю при публичном информировании путем размещения в средствах массовой информации, на официальных сайтах, издания информационных материалов – круглосуточно.

2.5.2. Максимальные время ожидания и продолжительность приема в государственных учреждениях заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением услуги:

- время ожидания в очереди при получении информации о ходе выполнения услуги и для консультаций не должно превышать 30 минут;
- время приема при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 минут;
- время ожидания при получении результата услуги не должно превышать 15 минут.

2.6. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

Информация о местонахождении, адресах, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), графике работы Комитета:

Место нахождения Комитета: Невский пр., д.40, Санкт-Петербург, 191186.

Почтовый адрес для направления документов и заявлений по вопросам предоставления услуги:

191186, Санкт-Петербург, Невский пр., д.40.

График работы Комитета:
понедельник – четверг 9.00 – 18.00; пятница 9.00 – 17.00,
перерыв 13.00 – 13.48.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы Комитета сокращается на 1 час и прекращается на 1 час раньше.

Телефон Комитета для получения информации, связанной с предоставлением услуги: (812) 312-77-86, 312-35-65, 710-59-81.

Адрес электронной почты для направления электронных сообщений по вопросам предоставления услуги: pakhomova@kkult.gov.spb.ru,
kkult@gov.spb.ru.

Адрес официального сайта Комитета по культуре: www.spbculture.ru.

2.6.1. Информирование по предоставлению услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление услуги.

Должностные лица, ответственные за предоставление услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы государственных учреждений;
- о справочных телефонах государственных учреждений;
- об адресе официальных сайтов государственных учреждений в сети Интернет, адресе электронной почты государственных учреждений, о возможности получения услуги в электронном виде через региональный и федеральный порталы государственных услуг;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги;
- о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах четвертом - седьмом настоящего пункта информации.

Основными требованиями к информированию по вопросам предоставления услуги являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

2.6.2. Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- информационных материалов, которые размещаются на официальных сайтах государственных учреждений в сети Интернет, на региональном портале <http://www.pgu.spb.ru>, федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru> и на информационных стендах, размещенных при входе в помещение государственных учреждений;
- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за предоставление услуги;

- взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление услуги с заявителями по почте, по электронной почте.

2.6.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление услуги с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность с указанием наименования места работы, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, должно представиться, указав фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце устного информирования (по телефону или лично) должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, ответственного за предоставление услуги, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем государственного учреждения. Письменный ответ на обращения и обращения в электронном виде дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.6.4. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- адреса, номера телефонов и факсов, график работы государственного учреждения, адреса электронной почты государственного учреждения, адрес официального сайта государственного учреждения в сети Интернет, адрес регионального портала <http://www.pgu.spb.ru>, федерального портала <http://www.gosuslugi.ru>;

- сведения о перечне документов, необходимых для предоставления услуги;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) государственных учреждений, должностных лиц;

- образец заполнения заявления (приложение № 1 к регламенту);

- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложения № 2 к регламенту);

- перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;

- административный регламент;

- необходимая оперативная информация по предоставлению услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются при входе в помещениях государственных учреждений.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, печатается удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях выделяется цветом и пометкой «Важно».

2.7. Перечень документов, необходимых для получения услуги.

2.7.1. В случае если заявитель обращается в государственное учреждение за сведениями о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсами данных мероприятий, необходимо заполнить заявление получателя услуги (приложение № 1 к регламенту).

Образец заявления для получения услуги можно получить у должностного лица лично, по факсу, на региональном портале <http://www.pgu.spb.ru>, федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru>.

В случае направления заявления в электронном виде через региональный портал <http://www.pgu.spb.ru>, федеральный портал <http://www.gosuslugi.ru>, заявление заполняется в электронном виде, согласно представленной на региональном портале <http://www.pgu.spb.ru>, федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru> электронной форме.

2.7.2. Порядок обращения в государственные учреждения для подачи документов при получении услуги.

В случае, указанном в абзаце первом пункта 2.7.1 регламента, заявление, являющееся основанием для получения услуги, представляется в государственное учреждение посредством личного обращения заявителя, либо направления заявления по почте, по телефону-факсу либо в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал <http://www.pgu.spb.ru>, федеральный портал <http://www.gosuslugi.ru> по выбору заявителя

В случае подачи заявления в электронном виде должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, подтверждает факт их получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера.

Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления должностным лицом, ответственным за предоставление услуги.

Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы государственных учреждений.

2.8. Основания для отказа в предоставлении услуги.

Основания для отказа в предоставлении услуги законодательством Российской Федерации не установлены.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги:

- места, для заполнения запросов о предоставлении услуги, имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечки);
- здания и помещения, в которых предоставляется услуга, содержат залы для ожидания и приема заявителей;

- сектор для информирования заявителей оборудован информационным стендом, организованным в соответствии с требованиями пункта 2.6.4 регламента;

- зал ожидания оборудован местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации;

- количество мест для сидения определяется согласно предполагаемой нагрузке на одну штатную единицу должностных лиц. Общее число мест для сидения - не менее 3.

2.10. Требования к предоставлению услуги.

Услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Показатели доступности и качества услуги:

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных регламентом;

- получение услуги в электронном виде, а также в иных формах по выбору заявителя;

- соответствие должностных регламентов ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении услуги, регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- ресурсное обеспечение исполнения регламента;

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность.

Соответствие исполнения регламента требованиям к качеству и доступности предоставления услуги осуществляется на основе анализа практики применения регламента.

Анализ практики применения регламента проводится должностными лицами Комитета один раз в год.

Результаты анализа практики применения регламента используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.12. Особенности предоставления услуги в электронном виде.

Предоставление услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

- подачи заявления в электронном виде через региональный портал, федеральный портал с применением специализированного программного обеспечения в порядке, установленном пунктом 2.7.1 регламента;
- получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса;
- получения результата услуги в электронном виде в порядке, установленном пунктом 3 регламента.

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

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Последовательность и состав выполняемых административных действий показаны на блок-схеме в приложении № 2 к регламенту.

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных действий:

- предоставление информации заявителю при личном обращении – не более 20 минут;
- предоставление информации заявителю при письменном обращении – в сроку не более 5 дней;
- предоставление информации заявителю при публичном информировании путем размещения в средствах массовой информации, на официальных сайтах, издания информационных материалов – круглосуточно.

3.2. Предоставление информации заявителю при личном обращении.

Основанием для начала административного действия, является личное обращение заявителя.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо учреждения, ответственное за предоставление услуги.

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился, предлагает заполнить заявление получателя услуги и предлагает выбрать форму ознакомления с интересующей его информацией:

- на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры, буклеты, распечатки с официального сайта и т.д.);
- в электронном виде.

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, информирует заявителя об информации, указанной в абзацах пятом – десятом пункта 2.4 регламента в соответствии с выбранной заявителем формой ознакомления.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие в учреждении информации, запрашиваемой заявителем.

Результатом предоставления услуги является предоставление заявителю интересующей его информации на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры, буклеты, распечатки с официального сайта и т.д.) либо в электронном виде по выбору заявителя.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 20 минут.

Способом фиксации результата административной процедуры является учетная запись о предоставлении информации.

3.3. Предоставление информации заявителю при письменном обращении.

Основанием для начала административного действия является поступление в государственное учреждение письменного обращения заявителя, либо направление заявления в электронном виде и по почте, по телефону-факсу.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо учреждения, ответственное за предоставление услуги.

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги:

- регистрирует письменное обращение;
- рассматривает письменное обращение заявителя, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;
- осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации;
- подписывает ответ у руководителя государственного учреждения;
- направляет ответ заявителю на письменное обращение по почте, либо выдает на руки заявителю под роспись.

В случае взаимодействия с заявителем в электронном виде письменное обращение, содержащее запрашиваемую информацию, дополнительно направляется заявителю в электронном виде, если об этом указано на то заявителем в заявлении.

При подготовке ответа на письменное обращение заявителя должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, может использовать макеты раздаточных материалов (брошюр, буклетов и др.), публикаций и страниц официального сайта в сети Интернет в электронном виде, раздаточные материалы (брошюр, афиши, буклеты и др.).

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие в учреждении информации, запрашиваемой заявителем.

Результатом исполнения данного административного действия является предоставление заявителю запрашиваемой информации.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 5 дней.

Способом фиксации результата административной процедуры является письменный ответ заявителю, в том числе в электронном виде в случае

поступления обращения заявителя в электронном виде или указания в обращении о необходимости направления ответа в электронном виде

3.4. Предоставление информации заявителю при публичном информировании путем издания и размещения в средствах массовой информации, на официальном сайте, на специальных информационных стендах информационных материалов (брошюры, афиши, буклеты и др.), в электронных средствах массовой информации, а также путем размещения внешней рекламы на территории Санкт-Петербурга (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели), рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, буклеты и т.д.), на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты).

Ответственным за предоставление услуги, является должностное лицо учреждения, ответственное за предоставление услуги.

Предоставление информации путем публичного информирования осуществляется следующими способами:

- размещение информации на специальных информационных стендах, в том числе в кассах государственных учреждений;
- размещение информации в сети Интернет на официальном сайте государственного учреждения;
- размещение внешней рекламы на территории Санкт-Петербурга (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели);
- рекламная продукция на бумажных носителях (листовки, буклеты и т.д.);
- информация в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- информация в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты).

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, обеспечивает предоставление информации путем:

- размещения на специальных информационных стендах, в том числе в кассах, полную информацию о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий, в том числе о правилах продажи и возврата билетов;
- ежемесячного формирования, в том числе в электронном виде, сводных афиш и буклетов;
- обеспечения размещения внешней рекламы на территории Санкт-Петербурга (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели);
- размещения информации в сети Интернет на официальном сайте государственного учреждения.
- направления информации в печатные средства массовой информации;
- направления информации в электронные средства массовой информации, на телевидение и радио.

Размещение и обновление достоверной информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий на официальных сайтах осуществляется постоянно.

Доступ к информации, размещаемой в сети Интернет, на официальных сайтах, с использованием внешней рекламы на территории Санкт-Петербурга, обеспечивается круглосуточно.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является необходимость публичного информирования о деятельности учреждения.

Результатом административной процедуры является размещенная информация о деятельности учреждения, доступная неограниченному кругу лиц.

Способами фиксации результата административной процедуры являются информация, размещенная на специальных информационных стендах, в том числе в кассах, на афишах, в буклетах, на плакатах, перетяжках, баннерах, щитах, электронных плазменных панелях, сообщения в сети Интернет на официальном сайте государственного учреждения, в печатных и электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио.

4. Формы и порядок контроля за исполнением регламента

4.1. Текущий контроль за предоставлением услуги и принятием решений осуществляет руководитель учреждения в следующих формах:

1) ежеквартальное заслушивание отчетов должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, или их непосредственного руководителя о результатах предоставления услуги;

2) проведение проверок полноты и качества предоставления услуги. Периодичность проверок устанавливается на основании приказа руководителя учреждения.

При осуществлении контроля руководитель учреждения проверяет:

- соблюдение сроков осуществления административной процедуры;
- соблюдение последовательности действий в рамках административной процедуры;
- качество выполнения административной процедуры.

4.2. Должностные лица учреждений, ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за:

- прием, рассмотрение заявления;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- за оформление и выдачу результата предоставления услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги

осуществляется Комитетом в следующих формах:

- 1) проведение проверок полноты и качества предоставления услуги, принятие мер, направленных на устранение нарушений прав граждан;
- 2) рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Периодичность проведения проверок полноты и качества предоставления услуги осуществляется на основании правовых актов Комитета.

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

4.4. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем направления ими обращений в Комитет или учреждение в порядке, установленном разделом 5 настоящего регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц.

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, принятых в ходе предоставления услуги.

5.1.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба о нарушении должностным лицом требований действующего законодательства, в том числе требований настоящего регламента.

5.1.2. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме на имя председателя Комитета по культуре по почтовому и электронному адресам и телефонам, указанным в пункте 2.6. регламента, либо руководителю государственного учреждения.

5.1.3. Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения. Личный прием заявителей в Комитете осуществляет председатель Комитета или уполномоченное им должностное лицо Комитета, а в государственном учреждении - руководитель государственного учреждения.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В

остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В письменной жалобе заявителем в обязательном порядке указывается либо наименование государственного органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

В жалобе, поданной в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.1.4. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Допускается продление председателем Комитета или руководителем учреждения сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается лицу, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.1.5. Должностное лицо Комитета, учреждения, рассмотревшее жалобу, направляет лицу, подавшему жалобу, сообщение о принятом решении в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.1.6. По результатам досудебного (внесудебного) обжалования могут быть приняты следующие решения:

- о признании жалобы обоснованной и устранении выявленных нарушений;

- о признании жалобы необоснованной с направлением заинтересованному лицу мотивированного отказа в удовлетворении жалобы.

5.2. Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.3. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронном виде) или дан устный ответ с согласия заявителя.

5.4. В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.5. Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.6. Комитет или государственное учреждение при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.7. В случае, если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. В случае, если в письменной жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель Комитета или руководитель государственного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

5.9. В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Приложение № 1
к регламенту

ОБРАЗЕЦ

(кому) _____ (Ф.И.О.)
(наименование должности и Ф.И.О.
должностного лица учреждения,
которому направляется обращение)
от _____
(Ф.И.О.)

(наименование юридического лица –
в случае обращения юридических лиц)
Проживающего (ей) по адресу:

телефон: _____

Почтовый адрес: _____

Адрес электронной почты

Заявление

Прошу Вас предоставить мне информацию о времени и месте проведения

(указывается название мероприятия)

Подпись /расшифровка подписи/

« ____ » _____ Г.

БЛОК – СХЕМА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ
ПРОЦЕДУР ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ

