

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МАРКИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**Цимлянского района**

**Ростовской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

31.01.2012 г. № 17 ст. Маркинская

Об утверждении Административного

регламента по предоставлению муниципальной

услуги «Организация деятельности клубных учреждений»

Во исполнении ст. 6, 7 Федерального закона от 27.07.2010 г № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальныхуслуг» в соответствие с Федеральным законом от 08.05.2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент по осуществлению муниципальной услуги «Организация деятельности клубных учреждений» (Приложение 1).

2.Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

3.Контроль за исполнением настоящего постановления  возложить на заместителя главы Администрации Маркинского сельского поселения – Донскова АА.

Глава Маркинского

сельского поселения О.С. Кулягина

Приложение

к постановлению Администрации

Маркинского сельского поселения

от 31.01.2012 № 17

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальным бюджетным учреждением культуры

Цимлянского района Маркинского сельского поселения «Центральный Дом культуры»

муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований»

**Глава 1. Общие положени****я**

Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга «Организация деятельности клубных формирований»

Наименование органа и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу:

- муниципальная услуга «Организация деятельности клубных формирований», предоставляется администрацией Маркинского сельского поселения;

**Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги** «Организация деятельности клубных формирований»

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

- Трудовой кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";

- Федеральный Закон Российской Федерации от 21.12.1994г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- «Основы законодательства РФ о культуре» от 09.10.1992г. N 3612-1;

- Федеральный закон от 06.03.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;

- Устав Маркинского сельского поселения;

- Устав Учреждения,  утвержденный Постановлением Администрации Маркинского сельского поселения от 13.10.11г. №100 (Постановление Администрации Маркинского сельского поселения от13.10.11. № 100 «Об утверждении Устава муниципального бюджетного учреждения культуры Цимлянского района Маркинского сельского поселения «Центральный Дом культуры»;

Настоящий административный регламент представления муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги (далее -  муниципальная услуга).

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при организации культурно-досуговой деятельности на базе культурно- досуговых учреждений.

**Потребители муниципальной услуги**

Муниципальная услуга «Организация деятельности клубных формирований» оказывается гражданам Маркинским сельским поселением независимо от пола, расы, национальности, происхождения, социального статуса, имущественного положения и других обстоятельств.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- работа любительских творческих коллективов, кружков, секций, студий, объединений, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований на территории Маркинского сельского поселения;

- образование и воспитание населения, повышение его культурного уровня;

- выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, кружках, секциях, объединениях, клубах по интересам различной направленности и других клубных формирований;

-участие детей во всевозможных конкурсах и фестивалях, в том числе в местных, районных, краевых и всероссийских;

- развитии интереса, творческих способностей участников коллективов;

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является отчетный концерт, отчётное занятие, выставка работ и т.д.

Отдел культуры и Учреждение культуры имеют право привлекать к проведению мероприятий муниципальные предприятия и учреждения, а также коммерческие организации по согласованию с ними.

**Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

**Наименование муниципальной услуги**

Муниципальная услуга «Организация деятельности клубных формирований»

**Наименование органа и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу:**

- муниципальная услуга «Организация деятельности клубных формирований», предоставляется администрацией Маркинского сельского поселения;

- непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Маркинского сельского поселения «Центральный Дом культуры» (далее - Учреждение культуры)

**Предоставление муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований» включает:

- работу любительских творческих коллективов, кружков, секций, студий, объединений, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований на территории Маркинского сельского поселения

- образование и воспитание населения, повышение его культурного уровня.

- содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития талантов должно способствовать выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях. Участие детей во всевозможных конкурсах и фестивалях, в том числе в местных, районных, краевых и всероссийских, обеспечивает возможность дальнейшего развития творческого потенциала;

- услуги по обеспечению творческой деятельности граждан должны обеспечиваться через организацию работы разнообразных творческих коллективов, клубных формирований по культурно-познавательным, культурно-бытовым и иным интересам для посещения всеми желающими, а также через проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, выставок и других форм просветительской деятельности;

- содействие в развитии интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

**Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в сфере деятельности Учреждения.**

Факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований» являются:

Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу:

1)   устав муниципального бюджетного учреждения

2)     правила внутреннего трудового распорядка;

3)     правила поведения получателей услуг в здании, помещениях и на оборудовании, приборах, аппаратуре, включая правила и условия безопасного получения услуг;

4)государственные стандарты и Стандарт качества предоставления муниципальных услуг должны составлять нормативную основу практической работы в сфере деятельности Учреждения;

5) настоящий Административный регламент;

**При оказании муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований» используются следующие документы:**

1)     Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований»

2)     инструкции по персоналу (должностные инструкции);

3)     инструкции по охране труда (по категориям персонала и для получателей услуг);

4)     годовой план работы любительских творческих коллективов, кружков, секций, студий, объединений, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований;

5)     ежемесячный план работы любительских творческих коллективов, кружков, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований;

6) расписание занятий, утвержденное руководителем;

7) правила поведения получателя услуг на занятиях и в специализированных помещениях;

**Условия размещения и режим работы Учреждения, предоставляющего услуги.**

1)Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании, доступном для населения.

2)По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума и т.д.)

**Местонахождение и режим работы, контактный телефон Учреждения:**

1) Режим работы Учреждения  закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка. Режим работы должен быть установлен в зависимости от функционального назначения.

2) Время работы Учреждения должно быть не ранее 8-00 и не позднее 23-00.

3) Допускается работа в праздничные и выходные дни.

4) Не менее 20% времени работы учреждения не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения;

         5) В Учреждениях один день в месяц отводится на проведение санитарного дня.

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Маркинского сельского поселения «Центральный Дом культуры»**

Россия, 347310, Ростовская область, Цимлянский район, ст. Маркинская, ул.Ленина, д. 5., тел. 42-2-30

График работы:

понедельник – суббота: 8.00-18.00

обеденный перерыв: 12.00 – 13.00

выходной: воскресенье

Учреждение имеет структурные подразделения (филиалы):

**Паршиковский сельский Дом культуры**

Ростовская область, Цимлянский район, х. Паршиков, ул. Мира, д. 6, тел. 44-2-35

График работы:

вторник – суббота :9-00 – 17-00

обеденный перерыв: 12.00 – 14.00

выходной: воскресенье, понедельник

**Кумшацкий сельский клуб**

Ростовская область, Цимлянский район, ст. Кумшацкая, ул. Молодёжная, д.38,

График работы:

вторник – суббота :9-00 – 17-00

обеденный перерыв: 12.00 – 14.00

выходной: воскресенье, понедельник

**- Железнодорожный сельский клуб**

Ростовская область, Цимлянский район, х. Железнодорожный, ул. Советская, д.29, тел. 41-3-17

График работы:

вторник – суббота :9-00 – 17-00

обеденный перерыв: 12.00 – 14.00

выходной: воскресенье, понедельник

**Черкасский сельский клуб** Ростовская область, Цимлянский район, х. Черкасский, ул. Центральная, д.49, тел. 41-6-43

График работы:

вторник – суббота: 9-00 – 17-00

обеденный перерыв: 12.00 – 14.00

выходной: воскресенье, понедельник

-Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация.

1)Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

2)Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

3)У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

4)Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать морально-эстетическими качествами, чувством ответственности.

5)При оказании услуги работники Учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг, о порядке работы и правилах предоставления услуги, должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. От 23.07.08г):

1)     Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение, режим работы. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

2)     получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением муниципальной услуги.

**В состав информации об муниципальной услуге в обязательном порядке должны быть включены:**

1)     перечень основных услуг, предоставляемых Учреждением;

2)    характеристика услуги, область их предоставления и затраты времени на их предоставление;

3) правила и условия безопасного предоставления услуг и безопасного поведения учащихся и воспитанников; (правила поведения учащихся и воспитанников во внештатных ситуациях)

4) перечень необходимых документов для получения выбранного вида услуг;

5) Административный регламент

6) правила поведения в культурно-досуговых сооружениях с целью исключения и снижения риска травматизма при оказании услуг;

7) информация о квалификации обслуживающего персонала;

11) возможность влияния получателей услуг на качество услуг, в т.ч. получение оценки качества услуги со стороны клиента;

Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о  муниципальной   услуге , является открытой  и  общедоступной.

Информирование граждан о муниципальной услуге осуществляется посредством:

- использования средств массовой информации, телефонной связи,

- изданий информационных материалов (брошюр, буклетов  и  т.д.);

- размещения информации на стендах;

- личного или письменного обращения.

**Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения.**

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг государственным стандартам и Стандарту качества, Административному регламенту и другим нормативным документам этой области. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет Администрация на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников Учреждения, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

**Результат предоставления муниципальной услуги**

- работа любительских творческих коллективов, кружков, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований на территории Маркинского сельского поселения;

- образование и воспитание населения, повышение его культурного уровня;

- выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, кружках, клубах по интересам различной направленности и других клубных формированиях;

-участие детей во всевозможных конкурсах и фестивалях, в том числе в местных, районных, краевых и всероссийских;

- развитие интереса, творческих способностей участников коллективов;

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является отчетный концерт, отчётное занятие, выставка работ и т.д.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

Услуга предоставляется с момента зачисления в Учреждение на период действия договора между Заявителем и Учреждением.

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

- Трудовой кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей;

- Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";

- Федеральный Закон Российской Федерации от 21.12.1994г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- «Основы законодательства РФ о культуре» от 09.10.1992г. N 3612-1;

- Устав Маркинского сельского поселения;

- Устав Учреждения,  утвержденный Постановлением Администрации Маркинского сельского поселения от 13. 10.2011 года  № 100 (Постановление Маркинского сельского поселения «Об утверждении Устава муниципального бюджетного учреждения культуры Цимлянского района Маркинского сельского поселения «Центральный Дом культуры».

**Информация о документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги:**

- сведения о ребёнке (ФИО, дата рождения, место жительства);

- сведения о родителях или о законных представителях ребенка (ФИО, контактный телефон)

**Качественное предоставление услуг характеризуют:**

Эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность муниципальной услуги .

Эстетичность и комфортность:

- оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление культурно-досуговых учреждений, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

Требования социальной адресности должны предусматривать:

- доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг.

Точность и своевременность исполнения услуг:

- учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

**Критерии оценки качества услуг:**

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Административным регламентом и иными нормативными документами требованиями ее предоставления;

- результативность предоставления услуги, которая оценивается путем сравнения требований по фактическому уровню их предоставления, а также путем анализа спроса на соответствующие услуги и путем проведения социологических опросов.

Качественное оказание услуг в сфере деятельности Учреждения должно обеспечивать расширение общего и культурного уровня, сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал у населения, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

Учреждение должно обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление услуги «Организации деятельности клубных формирований» с учетом потребностей населения.

Коллективы в течение творческого сезона (с сентября по май) должны предоставить

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование жанратворческого коллектива | Показатели результативности |
| 1 | Театральный | - не менее 4 номеров (миниатюр);  - не менее 4 номеров (миниатюр) для участия в концертах и представлениях учреждения культуры;  - ежегодное обновление репертуара;  - выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал. |
| 2 | Хоровой, вокальный | - концертная программа (продолжительностью не менее 60 минут);  - не менее 6 номеров для участия в концертах и представлениях учреждения культуры;  - ежегодное обновление не менее 4 части текущего репертуара;  - выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал. |
| 3 | Инструментальный | - концертная программа (продолжительностью не менее 60 минут);  - не менее 6 номеров для участия в концертах и представлениях учреждения культуры;  - ежегодное обновление не менее 4 части текущего репертуара;  - выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал. |
| 4 | Хореографический | - концертная программа (продолжительностью не менее 60 минут);  - не менее 4 номеров для участия в концертах и представлениях учреждения культуры;  - ежегодное обновление не менее 4 сольных (дуэтных, ансамблевых) постановок;  - выступление на других площадках не менее 1 раза в квартал. |

**Для вновь созданных коллективов в течение первых 2 лет существования могут быть установлены минимальные нормативы. В течение творческого сезона они должны предоставить:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование жанратворческого коллектива | Показатели результативности |
| 1 | Театральный | не менее 2 – 3 миниатюр |
| 2 | Хоровой, вокальный | не менее 6 номеров |
| 3 | Инструментальный | не менее 6 номеров |
| 4 | Хореографический | не менее 3 сольных (дуэтных, ансамблевых) постановок |

2.15. Наполняемость коллективов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование жанра творческого коллектива | Для культурно-досуговых учреждений, расположенных в сельской местности |
| 1 | Театральный | не менее 10 |
| 2 | Вокальный -хоры  -ансамбли\* | не менее 10  не менее 3 |
| 3 | Инструментальный -ансамбли\*  - оркестры | не менее 3  не менее 8 |
| 4 | Хореографический | не менее 6 |

\* Данная норма не распространяется на вокальные и инструментальные ансамбли в форме дуэта, трио, квартета.

**Административная процедура предоставления муниципальной услуги в рамках исполнения данной процедуры производятся работы в следующем порядке:**

- оповещение о создании любительских творческих коллективов, кружков, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований;

- проведение общего собрания руководителей любительских творческих коллективов, кружков, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований;

- разработка Положения о формировании любительских творческих коллективов, кружков, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований, утверждение его руководителем учреждения, разработка структуры формирования;

- издание приказа о создании любительских творческих коллективов, кружков, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований  и  утверждение Положения о любительских творческих коллективов, кружков, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований, в котором отражается порядок работы и  отчетности;

- разработка плана организационно-творческой  и  учебно-воспитательной работы любительских творческих коллективов, кружков, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований на год (сезон);

- ведение журнала учета работы клубного формирования;

- подготовка, приобретение, изготовление демонстрационного материала в соответствии с деятельностью любительских творческих коллективов, кружков, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований;

- отчётное занятие или концерт;

- изучение состояния  и  перспектив развития данного клубного формирования.

**Порядок и форма контроля за деятельностью Учреждения.**

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Административному регламенту, другим нормативным документам по созданию и организации работы любительских творческих коллективов, кружков, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет Администрация Маркинского сельского поселения.

Администрации Маркинского сельского поселения в соответствии с утвержденным планом работ проводит контрольные мероприятия. Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей услуг. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные проверки.

Руководитель учреждения своим приказом назначает в учреждении ответственных за качественное оказание услуг получателям и службу контроля, в которую входят ведущие специалисты.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежемесячно в соответствии с утвержденным графиком, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг направляются руководителю Учреждения и подлежат обязательной регистрации в книге жалоб указанного Учреждения.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Административного регламента должны быть рассмотрены в установленные сроки, но не более 30 дней, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах.

Для оценки качества и безопасности услуг по организации досуга и обеспечения жителей Маркинского сельского поселения услугами организаций культуры сотрудники Учреждения используют следующие основные методы контроля:

 визуальный – проверка  состояния зданий, помещений, оборудования, приборов, аппаратуры пр.;

аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, наблюдение за состоянием готовности к оказанию услуг по организации досуга и обеспечения жителей Маркинского сельского поселения услугами организаций культуры, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

измерительный – поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, приборов, аппаратуры, оборудования зданий, помещений, площадок, используемых при оказании услуг и пр.;

экспертный – опрос персонала, и других экспертов о состоянии качества и безопасности услуг с оценкой результатов опроса;

социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой результатов опроса.

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, исполняющего муниципальную услугу.**

Порядок обжалования нарушений требований Административного регламента:

Обжаловать нарушение требований Административного регламента может любое лицо, являющееся потребителем муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Административного регламента могут родители (законные представители).

Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб Учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

Лицо, подающее жалобу на нарушение Административного регламента (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать

нарушение настоящего Административного регламента следующими способами:

-указание на нарушение Административного регламента сотруднику, оказывающему услугу;

-жалоба на нарушение Административного регламента качества руководителю организации (в его отсутствие заместителю руководителя);

-жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию Маркинского сельского поселения.

**Указание на нарушение требований Административного регламента, оказывающему услугу.**

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Административным регламентом, заявитель вправе указать на это сотруднику, оказывающему услугу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение Административного регламента было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника оказывающего услугу, устранить допущенное нарушение Административного регламента и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

**Жалоба на нарушение Административного регламента руководителю учреждения, оказывающего услугу.**

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Административным регламентом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме. Учреждение не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

Обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено не позднее 3-х дней после установления заявителем факта нарушения Административного регламента .

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя Учреждение, оказывающее услугу, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта нарушения Административного регламента, должностное лицо Учреждения приносит извинения заявителю от лица Учреждения за имевший место факт нарушения Административного регламента.

По требованию заявителя должностное лицо Учреждения обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Административным регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию Маркинского сельского поселения.

Подача и рассмотрение осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное удовлетворение заявленных претензий, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.