

УТВЕРЖДАЮ
Директор МАУ СДК «Мечта»

Караева Л.Ф.

2016 г.



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

муниципального автономного учреждения «Специализированный детский кинотеатр «Мечта» по предоставлению муниципальной услуги: «показ кинофильмов»

І. Общие положения

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге

1.1.1. Цели разработки административного регламента

Настоящий административный регламент по оказанию муниципальной услуги «показ кинофильмов» (далее – Регламент) 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 показа кинофильмов.

1.1.2. Категории получателей муниципальной услуги.

Получателями муниципальной услуги являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.2. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.2.1. Информацию по вопросам предоставления услуги можно получить в муниципальном автономном учреждении «Специализированный детский кинотеатр «Мечта» (МАУ СДК «Мечта»).

Место нахождения, время работы, телефон и электронный адрес:

Красноярский край, г. Красноярск, ул. Мичурина, д. 30.

Часы работы администрации кинотеатра:

понедельник – пятница 09.00 – 18.00 часов, обед 13.00 – 14.00 часов.

суббота, воскресенье, дни государственных праздников – выходные дни.

Часы работы кассы кинотеатра:

Понедельник – воскресенье с 09.00 часов до начала последнего сеанса, технический перерыв 12.30 – 13.00 часов, 16.30 – 17.00 часов

Телефон:

(391) 281-30-91 – директор,


(391) 281-30-93 – отдел организации кинопроката и реализации проектов,

(391) 260-70-00 – касса

Электронный адрес: info@krasmechta.ru

1.2.2. Получение информации по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется посредством:

- телефонной связи;
- публикации в средствах массовой информации;
- в Главном управлении культуры администрации города Красноярска;



- на информационных стендах, плазменных панелях в фойе МАУ СДК «Мечта»;

- в сети Internet: официальный сайт МАУ СДК «Мечта» - krasmechta.ru, официальные группы - vk.com/krasmechta24, [Instagram.com/krasmechta](https://www.instagram.com/krasmechta), [facebook.com/groups/502580763089527](https://www.facebook.com/groups/502580763089527), официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях - bus.gov.ru;

- посредством личного обращения заявителя (его представителя).

1.2.3. Информацию об оказании муниципальной услуги предоставляют работники, участвующие в оказании услуги, на безвозмездной основе. Ознакомиться с информацией об оказании муниципальной услуги по проведению показа кинофильмов можно при личном или письменном обращении с заинтересованными лицами, а также с использованием средств телефонной связи, по электронной почте. Должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование, принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.2.4. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

1.2.5. Информирование заинтересованных лиц об оказании муниципальной услуги по электронной почте осуществляет руководство кинотеатра, участвующее в ее исполнении, не позднее 3 рабочих дней со дня получения сообщения.

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги:

Информация заявителям о порядке оказания муниципальной услуги может предоставляться:

- непосредственно работниками кинотеатра;
- с использованием средств телефонной связи;
- путем размещения на информационных стендах, расположенных в помещении МАУ СДК «Мечта»;
- посредством размещения на официальном сайте МАУ СДК «Мечта».

На информационных стендах, интернет-сайтах размещается информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- административный регламент с приложениями;
- месторасположение, график (режим) работы МАУ СДК «Мечта», номера телефонов, адрес электронной почты, адреса и телефоны вышестоящих организаций.

1.2.6. На письменные обращения по вопросам предоставления услуги ответ излагается в простой, четкой и понятной форме и направляется в виде почтового отправления в адрес заявителя с указанием фамилии, имени и отчества, номера телефона исполнителя.

Срок ответа на письменное обращение не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого заявления, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения заявителя.

В случае, если обращение написано на иностранном языке, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода текста обращения на русский язык.

1.2.7. Информирование по телефону осуществляется ответственным специалистом. Специалист, ответивший на телефонный звонок, должен поприветствовать абонента, назвать наименование учреждения, представиться, назвав свою фамилию, имя отчество, должность. Во время разговора должностные лица должны произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

При невозможности ответственного специалиста самостоятельно ответить на поставленный вопрос специалист сообщает заинтересованному лицу телефонный номер и данные лица, у которого можно получить необходимую информацию.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга «показ кинофильмов» включает в себя: организацию кинопоказа (демонстрация кинофильмов), проведение мероприятий.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга «показ кинофильмов» предоставляется муниципальным автономным учреждением «Специализированный детский кинотеатр «Мечта», подведомственным учреждением Главного управления культуры администрации города Красноярск.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги является отчет о проведении кинопоказов, отчет может иметь любую форму (текстовый, финансовый и т.д.).

При оказании муниципальной услуги МАУ СДК «Мечта» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, коммерческими организациями.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги должно отвечать требованиям точности и своевременности. Предоставление услуги осуществляется в течение всего календарного года в соответствии с репертуарным планом. Срок исполнения предоставления муниципальной услуги определяется продолжительностью киносеанса и временем приобретения билета в кассе учреждения.

Муниципальная услуга предоставляется неоднократно.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Бюджетным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 22.08.1996 г. № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральным законом от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Указом Президента Российской Федерации от 27 июля 1992 года № 802 «О научном и информационном обеспечении проблем инвалидности и инвалидов»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 1994 года №1264 «Об утверждении Правил по кинообслуживанию населения»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- постановлением администрации города Красноярска от 16.04.2003 г. № 168 «Об утверждении перечня услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, образовательными учреждениями дополнительного образования детей» с учетом изменений, внесенных постановлением администрации города Красноярска от 31.03.2014 г. № 173;
- постановлением администрации города Красноярска от 02.04.2014 г. № 178 «О порядке установления льгот отдельным категориям посетителей муниципальных учреждений культуры»;
- Уставом МАУ СДК «Мечта»;
- иными нормативными правовыми актами, регулирующими правоотношения в данной сфере.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- кинобилет установленного образца с указанием даты, времени сеанса, номера ряда и занимаемого места, названия фильма;
- договор на оказание услуги для организованных групп зрителей с наименованием даты и времени проведения кинопоказа или мероприятия, их наименование, числа зрителей, дающий право на получение муниципальной услуги;
- пригласительный билет установленного образца, с указанием даты и времени начала сеанса, наименования кинофильма, номера ряда и занимаемого места, количества приглашенных лиц.

Для получения доступа к муниципальной услуге необходимо приобрести билет на конкретный сеанс, или оформить заказ, заключив договор о проведении кинопоказа или мероприятия на возмездной основе.

В случае наличия у заявителя права на льготное получение муниципальной услуги заявитель обязан предоставить оригинал соответствующего документа, подтверждающий наличие указанного права.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для отказа в приеме документов является их несоответствие принятым образцам, исправления и подделка билетов и договоров, погашенные билеты (отсутствие на бланке билета надписи «контроль»).

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. В предоставлении муниципальной услуги «показ кинофильмов» может быть отказано в случае:

- отсутствия кинофильма для осуществления кинопоказа;
- обращения заявителя за оказанием муниципальной услуги в неадекватном состоянии (алкогольное, наркотическое опьянение, агрессивное поведение, неопрятный внешний вид),
- несоответствия возраста заявителя возрастному цензу, установленному прокатными документами на кинофильм;

- попытки заявителя пронести в кинозал алкогольные напитки, оружие, огнеопасные, взрывчатые, пахучие вещества, колющие и режущие предметы, крупногабаритные свертки и сумки, стеклянную посуду и иные предметы, мешающие другим получателям муниципальной услуги и комфортному предоставлению муниципальной услуги;

- отсутствия билета на киносеанс;

- возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе отсутствие электро- или теплоснабжения в кинозале, потоп, пожар;

- принятия на федеральном уровне, на уровне субъекта Российской Федерации или на муниципальном уровне нормативного правового акта, отменяющего предоставление муниципальной услуги.

2.8.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги Потребитель муниципальной услуги может обжаловать в вышестоящий орган – Главное управление культуры администрации города Красноярска.

2.9. Требования к предоставлению муниципальной услуги

Муниципальная услуга осуществляется как на платной, так и на безвозмездной основе (при установлении льгот отдельным категориям заявителей, наличии пригласительного билета).

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Центральный вход в кинотеатр должен быть оборудован вывеской, с указанием адреса.

2.10.2. Рабочие места сотрудников, осуществляющих информирование населения об оказании муниципальной услуги, оборудуются:

- рабочими столами и стульями;

- телефонной связью;

- репертуарным планом.

2.10.3. Требования к учреждениям, на базе которых осуществляется показ кинофильмов:

- температура воздуха в кинозале должна быть не ниже +18 и не выше + 30 градусов по шкале Цельсия;

- между сеансами в кинозале должна быть организована сухая уборка;

- фойе здания должно быть оборудовано местами для ожидания, не менее чем 20 сидячими местами;

- персонал обязан отвечать на все вопросы кинозрителей по существу, либо указать на тех сотрудников, которые могли бы помочь обратившемуся в его вопросе;

- место предоставления муниципальной услуги должно быть оборудовано доступными местами общего пользования (туалеты) и хранения верхней одежды посетителей (гардероб);

- помещение, в котором проводится кинопоказ – зрительный зал, должно быть обеспечено мусорными корзинами из расчета не менее одной корзины около каждого выхода из зала;

- обязательно наличие медицинской аптечки пригодной к использованию для оказания доврачебной помощи кинозрителям, в соответствии с требованиями Приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 5 марта 2011 года № 169н «Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения аптек для оказания первой помощи работникам» или иного заменяющего его нормативно-правового акта;

- в зимнее время все подходы к зданию и выходы из него должны быть очищены от снега и льда;

- в кинотеатре может быть организован пункт питания (буфет, бар, торговые автоматы по продаже горячих и прохладительных напитков, снековой продукции), в котором должны соблюдаться все санитарно-гигиенические нормы;

- при проведении кинопоказов обязательно наличие не менее двух сотрудников, следящих за соблюдением общественного порядка, незамедлительно реагирующих на обращения кинозрителей, связанные с нарушением иными участниками общественного порядка, и обеспечивающих прекращение данных нарушений;

- в здании и помещениях, в которых проводятся показы кинофильмов, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры;

- в помещениях, в которых проводятся показы кинофильмов, на путях эвакуации не должны устанавливаться турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу;

- должны быть обеспечены свободные пути эвакуации, обеспечивающие быструю эвакуацию посетителей;

- в здании и помещении, осуществляющим показ кинофильмов проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными, на видном месте должны быть расположены схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Основным показателем качества и доступности муниципальной услуги является оказание услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

Оценка качества и доступности муниципальной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

- степень информированности заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

- возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством телефонной связи, в форме электронного документооборота с использованием государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»);

- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, определенным настоящим Административным регламентом.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- размещение рекламы о кинофильме;
- продажа билетов на кинофильм;
- подготовка к просмотру кинофильма;
- просмотр кинофильма;
- окончание просмотра кинофильма.

3.2. Размещение рекламы о кинофильме.

Юридическим фактом начала административной процедуры является заключение соглашения о публичном показе аудиовизуального произведения между учреждением, предоставляющим муниципальную услугу и кинодистрибьютором.

Должностным лицом, ответственным за исполнение данной административной процедуры, является специалист, ответственный за организацию в учреждении работы с кинодистрибьюторами.

Размещение рекламы о кинофильме должно содержать название кинофильма, дату, время кинопоказа, возрастные ограничения, стоимость входного билета на кинопоказ. Размещение рекламных материалов производится не позднее, чем за 3 дня до начала показа кинофильма. Максимальный срок исполнения – 1 день.

3.3. Продажа билетов на кинофильм

Юридическим фактом начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в кассу учреждения с целью покупки билета на кинофильм.

Должностным лицом, ответственным за выполнение настоящей процедуры, является билетный кассир.

В случае отсутствия причин, перечисленных в п. 2.8.1 настоящего Регламента, билетный кассир осуществляет продажу билета на киносеанс заявителю, в котором указаны дата, время киносеанса, название кинофильма, ряд и место в кинозале, цена билета.

В случае наличия причин, перечисленных в п. 2.8.1 настоящего Регламента, билетный кассир отказывает в приобретении билета на киносеанс с объяснением причины отказа заявителю.

Максимальный срок исполнения процедуры – 5 минут.

В случае обращения заявителя по вопросу коллективного посещения кинофильма основанием для начала административного действия является заключение договора на коллективное посещение кинофильма с последующей проверкой факта оплаты по договору.

Юридическим фактом окончания административной процедуры является продажа билета на киносеанс заявителю.

3.4. Подготовка к просмотру кинофильма

Юридическим фактом начала административной процедуры является предоставление заявителем входного билета (в том числе пригласительного билета) контролеру кинотеатра.

Должностным лицом, ответственным за выполнение настоящей административной процедуры, является контролер кинотеатра.

Контролер фиксирует факт наличия билета на киносеанс, визуально оценивает наличие фактов, препятствующих получению муниципальной услуги.

В случае наличия фактов, препятствующих просмотру кинофильма, контролер отказывает заявителю в получении муниципальной услуги. При наличии возрастных ограничений заявителя и намерении посетить кинозал в сопровождении совершеннолетнего лица, являющегося родителем или законным представителем заявителя, муниципальная услуга предоставляется по требованию совершеннолетнего лица, являющегося родителем (законным представителем).

В случае отсутствия фактов, препятствующих получению муниципальной услуги, контролер погашает входной билет заявителя, отрывая линию контроля, и допускает заявителя в кинозал для просмотра кинофильма.

Юридическим фактом исполнения административной процедуры является допуск заявителя в кинозал для просмотра кинофильма.

3.5. Просмотр кинофильма

Юридическим фактом начала административной процедуры является наступление планового времени начала киносеанса.

Должностным лицом, ответственным за выполнение настоящего действия, является киномеханик кинотеатра.

В течение показа кинофильма лицо, ответственное за исполнение Правил посещения кинотеатра (контролер кинотеатра) находится в кинозале для проведения контроля Правил посещения кинотеатра и оказания помощи посетителям в разрешении вопросов, могущих возникнуть в процессе просмотра кинофильма.

Максимальный срок исполнения административной процедуры определяется продолжительностью киносеанса.

Юридическим фактом исполнения административной процедуры является просмотр кинофильма заявителем.

3.6. Окончание просмотра кинофильма

Юридическим фактом начала административной процедуры является окончание просмотра кинофильма заявителем.

Ответственным лицом за проведение данной административной процедуры является контролер кинотеатра.

После окончания киносеанса заявитель покидает кинозал, соблюдая Правила посещения кинотеатра.

Максимальный срок исполнения административной процедуры 5-7 минут.

Юридическим фактом исполнения административной процедуры является проведение кинопоказа в назначенный срок.

IV. Порядок и формы контроля над исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы Главного управления культуры администрации города Красноярск. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления обращений физических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов.

4.2. Персональная ответственность специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

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

4.3. Пользователи услуги могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действиях, нарушении сроков выполнения услуги, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламент, Правил посещения кинотеатра лично, по телефону и по электронной почте учреждения.

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

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, на имя руководителя Главного управления культуры администрации города Красноярск, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу – МАУ «Специализированный детский кинотеатр «Мечта». Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган – Главное управление культуры администрации города Красноярск.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации города Красноярск, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, устанавливаются муниципальными правовыми актами.

5.2.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего (специалиста), решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть отправлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего (специалиста);

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

5.2.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствия сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества, почтового адреса места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи.

5.2.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.2.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.2.10. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.