

**Административный регламент
о предоставлении муниципальной работы «Организация деятельности клубных
формирований и формирований самодеятельного народного творчества» на
территории Выгоничского муниципального района**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент о предоставлении по предоставлению муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» на территории Выгоничского муниципального района (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и прозрачности исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы), создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной функции (предоставление муниципальной работы), определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по исполнению муниципальной функции (предоставление муниципальной работы) на территории Выгоничского муниципального района.

1.2. Область применения Административного регламента определяется сферой деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское межпоселенческое культурно-досуговое объединение».

1.3. Исполнение муниципальной функции (предоставление муниципальной работы) «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» на территории Выгоничского муниципального района осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Выгоничское межпоселенческое культурно-досуговое объединение».

в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным Законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 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 информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское межпоселенческое культурно-досуговое объединение».

(далее МБУК «Выгоничское МКДО»), утвержденного распоряжением администрации муниципального района от 28.02. 2012г. № 156-р .

1.4. Организацию и координацию деятельности по предоставлению муниципальной работы осуществляет отдел по связям с общественностью, молодежной политике, культуры и спорту администрации муниципального района.

1.5.Предоставление муниципальной работы осуществляется МБУК «Выгоничское межпоселенческое культурно-досуговое объединение». (Далее - МБУК «Выгоничское МКДО»)

1.6.Исполнение предоставления муниципальной работы осуществляется в соответствии с настоящим регламентом и локальными актами муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО».

2. Требования к порядку по предоставлению муниципальной функции (предоставление муниципальной работы)

2.1. Порядок информирования об исполнении предоставления муниципальной функции (предоставление муниципальной работы)

2.1.1. Информация о порядке исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы) предоставляется:

- непосредственно в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Выгоничское МКДО»; - с использованием средств телефонной связи;
- публикации в средствах массовой информации; размещения на информационных стендах.

2.1.2. Местонахождение муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО»

243361, Брянская обл., Выгоничский район, п.Выгоничи, ул. Ленина, 25

График предоставления информации:

Понедельник – пятница с 09.00 до 18.00, обед с 13.00 до 14.00;

Суббота, воскресенье – выходной день. тел. 8 (48341) 2-19-32

2.1.3. Информация о процедуре исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы) сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также публикуется в средствах массовой информации.

2.1.4. На информационных стендах в помещении, предназначенном для исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы), размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной функции (предоставления муниципальной работы);
- извлечения из текста настоящего Административного регламента с приложениями;
- краткое описание порядка исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы);
- перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы);
- основания отказа в исполнении муниципальной функции (предоставление муниципальной работы);
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

2.1.5. При ответе на телефонные звонки специалист муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничского МКДО», осуществляющий прием и консультирование, сняв трубку, должен представиться, назвав:

- наименование муниципального учреждения;
- должность;
- фамилию, имя, отчество.

Во время разговора произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми.

2.1.6. При устном обращении граждан специалист муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО», осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции, дает ответ самостоятельно.

Если специалист муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО», не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое, удобное для посетителя время для консультации;
- дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

2.1.7. Специалист муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО», осуществляющий прием и консультирование, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства. Максимальное время ожидания в очереди для получения муниципальной функции (работы) не должно превышать 15 минут.

2.1.8. Письменные разъяснения даются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя. Должностные лица готовят разъяснения в пределах установленной им компетенции.

2.2. Порядок получения консультаций об исполнении муниципальной функции (предоставление муниципальной работы)

2.2.1. Консультации по вопросам исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы) предоставляются специалистами муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО».

Для получения консультации заинтересованное лицо обращается в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выгоничское МКДО».

2.2.2. Основными требованиями при консультировании являются:

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

2.2.3. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- Место и время проведения культурно-досуговых мероприятий;
- Условия участия в культурно-досуговых мероприятиях, формированиях самодеятельного народного творчества;
- Порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы).

2.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении или по телефону.

2.2.5. Консультирование заявителей может производиться, в том числе, и в неприемные часы.

2.3. Сроки исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы):

2.3.1. Сроки исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы) регламентируются в положениях о проведении культурно - досуговых мероприятий (концертов, дискотек, фестивалей, конкурсов) и формирований самодеятельного народного творчества, с которыми можно ознакомиться в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Выгоничское МКДО».

2.4. Обращение за предоставлением муниципальной работы:

2.4.1. Получателями муниципальной работы являются физические и юридические лица, а также лица с ограниченными возможностями здоровья, инвалиды.

2.4.2. Заявителем может быть физическое лицо - гражданин Российской Федерации, постоянно проживающий в Российской Федерации, юридическое – российское, а также лица с ограниченными возможностями здоровья, прием инвалидов организуется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. Учреждение создает специальные условия, без которых невозможно или затруднено проведение просмотра указанных категорий поступающих, а именно:

- для поступающих с ограниченными возможностями здоровья (ОРЗ) по зрению: присутствие ассистента, оказывающего поступающему необходимую помощь

- для поступающих, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа поступающих в здание Учреждения и у учебное помещение.

2.5. Перечень оснований для отказа исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы):

2.5.1. В исполнении муниципальной функции (предоставление муниципальной работы) «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» может быть отказано в случае:

- несвоевременной подачи заявки на участие в мероприятии и заявления для приема в формирование самодеятельного народного творчества;
- несоблюдение условий:
проведения мероприятий, предусмотренных Положением о проведении мероприятия,
приема в формирование самодеятельного народного творчества

2.6. Перечень необходимых документов для получения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы):

2.6.1. Для получения доступа к муниципальной работе необходимо оформить заявку на участие в мероприятии, по форме, утвержденной Положением о мероприятии, написать заявление в Учреждение.

2.7. Требования к местам исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы):

2.7.1 Рабочие места оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехниккой, позволяющими организовать исполнение муниципальной функции

(предоставление муниципальной работы), обеспечивается доступ в Интернет, выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.7.2. Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещении, предполагаемом для исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы).

2.8. Конечными результатами исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы) является отчет о проведении мероприятия, отчет может иметь любую форму (текстовый, финансовый, оценочный лист и т.д.).

2.9. При исполнении муниципальной функции (предоставление муниципальной работы), муниципальным бюджетным учреждением культуры «Выгоничское МКДО» может осуществляться взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации.

2.10. Юридическим фактом, выступающим основанием для начала исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы) «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» является наступление даты проведения мероприятия в соответствии с планом, утвержденным отделом культуры администрации муниципального района.

2.11. Требования к местам исполнения:

2.11.1. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

2.11.2. Требования к муниципальному бюджетному учреждению культуры «Выгоничское МКДО», на базе которого проводятся культурно - досуговые мероприятия и работа формирований самодеятельного народного творчества;

- не менее чем за неделю, до проведения мероприятия и работы формирований самодеятельного народного творчества уведомить об этом органы внутренних дел (полицию) с целью обеспечения охраны общественного порядка;

- в зимнее время, за один час до начала мероприятия и работы формирований самодеятельного народного творчества подходы к зданию, должны быть очищены от снега и льда;

- фойе здания муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО» должно быть оборудовано местами для ожидания, не менее чем 20 сидячими местами;

- наличие гардероба для участников мероприятия. Гардеробы должны начать работать за 1 час до начала мероприятия и в течение всего времени проведения мероприятия;

- по желанию можно обеспечить пункт питания (буфета, или иного пункта питания), в котором должны соблюдаться все санитарно-гигиенические нормы;

- помещения, в которых проводится мероприятие, должны быть обеспечены мусорными ведрами (корзинами);

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

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

- в помещениях, в которых проводится мероприятие и работа формирований самодеятельного народного творчества на путях эвакуации не должны устанавливаться турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу;

- должны быть обеспечены свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

2.11.3. Требования к проведению массовых мероприятий и работы формирований самодеятельного народного творчества вне помещений на стационарных площадках:

- при проведении мероприятия и работы формирований самодеятельного народного творчества муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выгоничское МКДО» может организовать на территории проведения мероприятия работу пунктов питания;

- организации, предоставляющие во время проведения мероприятия услуги пунктов питания (на территории проведения мероприятия), должны иметь разрешение на право торговли и (или) оказание услуг общественного питания.

2.12. Последовательность действий при исполнении муниципальной функции (предоставление муниципальной работы):

2.12.1. «**Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества**» осуществляется в соответствии с годовым планом проведения мероприятий, утвержденным отделом по связям с общественностью, молодежной политике, культуры и спорту администрации муниципального района.

2.12.2. МБУК «Выгоничское МКДО» разрабатывает Положение о проведении мероприятий и «**Организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества**».

- Положение согласовывает с начальником отдела по связям с общественностью, молодежной политике, культуры и спорту администрации муниципального района и направляет в муниципальные бюджетные учреждения культуры расположенные на территории Выгоничского муниципального района;

- в положениях о проведении мероприятий и работы формирований самодеятельного народного творчества определяет цели и задачи мероприятия, состав участников, время и место проведения; сроки и форму подачи заявок на участие в мероприятии оргкомитет мероприятия, жюри мероприятия, расходы на проведение мероприятия, программу мероприятия, награждение, ответственных за их проведение, заявления о приеме в формирование возлагается на специалистов Учреждения.

- утверждает положение не позднее, чем за 30 дней до даты проведения мероприятия и организации клубных формирований самодеятельного народного творчества.

3. Административные процедуры

3.1. Порядок проведения мероприятий по исполнению предоставления муниципальной функции (предоставление муниципальной работы), осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Выгоничское МКДО».

Порядок проведения мероприятий по исполнению работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» на территории Выгоничского муниципального района состоит из следующих административных процедур:

3.1.1. Планирование культурно - досуговых мероприятий (концертов, дискотек, фестивалей, конкурсов) и работы клубных формирований самодеятельного народного творчества.

- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выгоничское МКДО» ежегодно в срок до 01 ноября составляет План по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества на следующий календарный год.

3.1.2. Согласование плана мероприятий:

- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выгоничское МКДО» утверждает план по согласованию с отделом по связям с общественностью, молодежной политике, культуры и спорту администрации муниципального района.

3.1.3. Координация подготовки мероприятия:

- основанием для осуществления действий по подготовке мероприятия является распоряжение (постановление) Администрации муниципального района о проведении мероприятия;

- специалисты муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО», в течение 10 дней с момента подписания распоряжения (постановления), проводят рассылку ПОЛОЖЕНИЙ о проведении мероприятий заинтересованным лицам посредством использования почтовой и электронной связи;

- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выгоничское МКДО», в течение 20 дней с момента подписания распоряжения (постановления) проводит работу по организации мероприятия:

- направляет заявки на информационное сопровождение в средства массовой информации;

- готовит тексты афиш, буклетов, программ, приглашений, дипломов, публикаций в СМИ, проводит работу по их изготовлению;

- принимает заявки на участие от организаций и заинтересованных лиц в соответствии с ПОЛОЖЕНИЕМ о проведении мероприятия и в срок установленный этим положением;

- в соответствии с ПОЛОЖЕНИЕМ о проведении мероприятия и в срок, установленный этим ПОЛОЖЕНИЕМ, муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выгоничское МКДО», принимает заявки на участие от организаций и заинтересованных лиц.

3.1.4. Координация проведения мероприятия:

- основанием для начала действия по координации проведения мероприятия является наступление даты проведения мероприятия;

- в ходе проведения мероприятия руководитель, либо заместитель руководителя муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО» принимает участие в церемонии открытия, награждения, закрытия, осуществляет мониторинг проведения мероприятия;

3.1.5. Отчет о проведении мероприятий:

- результат выполнения действия – подробный отчет по итогам проведения мероприятия предоставляется начальнику отдела с общественностью, молодежной политике, культуры и спорту, заместителю главы администрации муниципального района курирующему отрасль.

4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции (предоставление муниципальной работы)

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной функции (предоставлению муниципальной работы), и принятием решений специалистами муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО»

осуществляется начальником отдела по связям с общественностью, культуры и спорту администрации муниципального района и руководителем муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО».

4.2. Специалист муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО», ответственный за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

4.3. Специалист муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО», ответственный за сбор и подготовку документов, несет персональную ответственность за полноту собранных документов, правильность их оформления, соблюдение требований к документам.

4.4. Специалист муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО», ответственный за принятие решения об исполнении муниципальной функции (предоставление муниципальной работы) несет персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса об исполнении муниципальной функции (предоставление муниципальной работы), правильность оформления результата, исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы).

4.5. Персональная ответственность специалистов муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО» закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.6. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО» проверок соблюдения и исполнения специалистами муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО» положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации.

4.7. Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в 3 месяца.

4.8. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы), включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.9. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей руководитель муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО» осуществляет привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.10. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной функции (предоставлением муниципальной работы), (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.11. Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы) формируется комиссия.

4.12. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.13. Справка подписывается председателем комиссии и утверждается руководителем муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО».

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы)

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностного лица муниципального бюджетного учреждения культуры «Выгоничское МКДО» а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции (предоставлении муниципальной работы):

- в несудебном порядке путем обращения в порядке подчиненности к начальнику отдела культуры администрации муниципального района и (или) заместителю главы администрации муниципального района, курирующему вопросы культуры;
- в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Жалоба в письменной форме должна содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес места жительства, по которому должен быть направлен ответ;
- наименование органа, осуществляющего исполнение муниципальной функции (предоставление муниципальной работы), и (или) фамилия, имя, отчество должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- существо обжалуемого действия (бездействия) и решения.

5.3. Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием) и решением;
- обстоятельства, на основании которых получатель исполнения муниципальной функции (предоставление муниципальной работы) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия) и решения;
- иные сведения, которые автор обращения считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе доводы.

5.4. Жалоба подписывается подавшим ее заявителем и ставится дата.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.5. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к жалобе, получатель муниципальной функции (муниципальной работы) в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи, либо по электронной почте) о том, что рассмотрение жалобы и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.6. Жалоба подается заместителю главы администрации муниципального района, курирующему вопросы культуры, начальнику отдела по связям с общественностью, молодежной политике, культуры и спорту (или) главе администрации муниципального района по телефонам: 8 (48341) 2-10-54, т/факс 8 (48341) 2-14-52,

5.7. Поступившая к должностному лицу администрации муниципального района жалоба регистрируется в установленном порядке.

5.8. Должностные лица администрации муниципального района:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- по результатам рассмотрения жалобы принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дают письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.9. Рассмотрение жалобы и подготовка ответа по ней осуществляется в соответствии с установленными в администрации муниципального района правилами документооборота.

5.10. Письменная жалоба, поступившая к должностному лицу администрации муниципального района, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.11. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в случае 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.

5.12. В случае если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации муниципального района вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О принятом решении уведомляется получатель муниципальной функции (муниципальной работы), направивший жалобу.

5.13. Ответ на жалобу подписывается заместителем главы администрации муниципального, курирующим вопросы культуры.

5.14. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то должностным лицом, рассматривающим жалобу, принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения муниципальной функции (предоставления муниципальной работы) на основании Административного регламента и повлекшие за собой жалобу.

5.15. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.