

РЕСПУБЛИКА БУРЯТИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ Г. УЛАН-УДЭ
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ

ПРИКАЗ

«09» 06 2015 г.

№ 78

Об утверждении административного регламента предоставления услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий учреждений культуры, киносеансов, анонсы данных мероприятий»

В целях приведения в соответствие с действующими нормативно-правовыми актами и в соответствии с приказом Комитета по культуре Администрации г. Улан-Удэ от 25.05.2015 № 71 «Об Отраслевом перечне услуг», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления услуги муниципальными учреждениями культуры «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий учреждений культуры, киносеансов, анонсы данных мероприятий» в новой редакции согласно Приложению.

2. Руководителям подведомственных учреждений культуры обеспечить исполнение административного регламента и организовать работу по предоставлению услуги.

3. Приказ Комитета по культуре Администрации г. Улан-Удэ от 19.11.2012 № 145 «Об утверждении административного регламента предоставления услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий учреждений культуры, киносеансов, анонсы данных мероприятий» признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Комитета по культуре Темникову Н.Г.

Председатель Комитета



И.В. Ковалёва

Административный регламент
предоставления услуги муниципальными учреждениями культуры
«Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий учреждений культуры, киносеансов, анонсы данных мероприятий»

1. Общие положения

1.1 Настоящий Административный регламент регулирует отношения по предоставлению услуги муниципальными учреждениями культуры (далее – Учреждения) услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий учреждений культуры, киносеансов, анонсы данных мероприятий» (далее – Услуга), в том числе в электронном виде.

1.2. Заявителями в соответствии с настоящим административным регламентом являются юридические и физические лица (далее - заявители).

1.3. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется заявителям в Комитете по культуре Администрации г. Улан-Удэ (далее - Комитет) и в подведомственных учреждениях культуры, предоставляющих услугу при личном обращении, а также с использованием средств телефонной, факсимильной связи и в электронной форме.

Информационные материалы для заявителей размещены:

- на информационном стенде по адресу: г. Улан-Удэ, ул. Свердлова, 13, приёмная, тел./факс: 8 (3012) 21-33-23, адрес электронной почты Комитета: kk@ulan-ude-eg.ru;

- на информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях учреждений, информация предоставляется в соответствии с режимом работы учреждений;

- на официальном сайте Комитета по культуре Администрации г. Улан-Удэ – <http://culture.ulan-ude-eg.ru/>;

- в том числе, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о порядке оказания услуги;

- сведения о нормативных правовых актах, на основании которых осуществляется данная услуга;

- порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица при оказании услуги.

При обращении заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по существу обращений. В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Комитета и учреждений, заявителю сообщается о невозможности представления интересующей его информации.

На информационных стендах Комитета и учреждений размещается следующая информация:

- текст административного регламента с приложениями;

- блок-схема предоставления услуги;

- месторасположение, график работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты Комитета и учреждений, в которых заявители могут получить необходимую информацию;

- основания для отказа в предоставлении услуги.

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах учреждений, предоставляющих услугу, приводится в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Административный регламент по предоставлению муниципальными учреждениями культуры услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий учреждений культуры, киносеансов, анонсы данных мероприятий» (далее - регламент).

Регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания благоприятных условий для получателей услуги.

2.2. Предоставление услуги осуществляется Комитетом и следующими подведомственными муниципальными учреждениями культуры:

- Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и досуга г. Улан-Удэ»;
- Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр»;
- Муниципальное автономное учреждение «Культурно-Досуговый Центр Рассвет»;
- Муниципальное автономное учреждение Культурно-досуговый центр «Заречный»;
- Муниципальное автономное учреждение Социально-культурный центр «Кристалл»;
- Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Дом культуры «Забайкальский»;
- Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Дом культуры Авиатор»;
- Муниципальное бюджетное культурно-досуговое учреждение «Дом культуры им. А.П. Вагжанова»;
- Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа им.Р.С. Мэрдыеева» г. Улан-Удэ;
- Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №1 им.Л.Л. Линховоина» г. Улан-Удэ;
- Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Музыкально-гуманитарный лицей им. Д. Аюшеева» г. Улан-Удэ;
- Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №3» г. Улан-Удэ;
- Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №4» г. Улан-Удэ;
- Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №5» г. Улан-Удэ;
- Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6» г. Улан-Удэ;
- Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 7» г. Улан-Удэ;
- Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств № 8» г. Улан-Удэ;
- Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 9» г. Улан-Удэ;
- Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №10» г. Улан-Удэ;
- Филиал Муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств №10» г. Улан-Удэ;
- Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №11» г. Улан-Удэ;
- Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №13» г. Улан-Удэ;
- Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №14» г. Улан-Удэ;

- Муниципальное автономное учреждение Театр народной музыки и танца «Забава».
- Муниципальное автономное учреждение Театр современного танца "Угол зрения»;
- Муниципальное автономное учреждение «Музей истории города Улан-Удэ»;
- Муниципальное автономное учреждения «Дирекция по паркам культуры и отдыха»

2.3. Результатом предоставления услуги является:

- предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармонических киносеансов, проводимых муниципальными учреждениями культуры (далее - мероприятия), анонсирование данных мероприятий с использованием средств наружной рекламы; информационных стендов, размещенных непосредственно в помещениях муниципальных учреждений культуры; телефонной связи; электронной почты; отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю, в сети Интернет и на сайте Комитета по культуре Администрации г. Улан-Удэ: <http://www.ulanudekultura.ru/>

2.4. Общий срок предоставления услуги.

2.4.1. Сроки предоставления услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- по телефону;
- на информационных стендах муниципальных учреждений культуры;
- посредством размещения наружной рекламы;
- по электронной почте;
- посредством личного обращения;
- на сайте в сети Интернет;
- по письменным запросам (обращениям).

Информация о времени и месте мероприятий размещается в сети Интернет, на информационных стендах и предоставляется учреждениями в Комитет за 15 календарных дней до даты проведения мероприятия.

Отмены или изменения времени, даты места проведения, состава исполнителей и исполняемых произведений изменений вносятся в течение 24-часов с момента принятия решения об изменениях.

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте мероприятий представляются заявителю в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае, если работник учреждения, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого работника, который может ответить на вопрос заявителя, или заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

В случае, если работники учреждения не могут ответить на вопрос заявителя в течение 5 минут, ему сообщается ответ в течение двух часов.

2.4.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях учреждений, информация представляется в соответствии с режимом работы учреждения.

2.4.4. На официальном сайте Комитета: <http://culture.ulan-ude-eg.ru/>, на сайтах учреждений информация о времени и месте проведения мероприятий представляется круглосуточно.

2.4.5. Наружная реклама о проведении мероприятий размещается в соответствии с законодательством Российской Федерации учреждениями ежемесячно, не позднее, чем за **15** календарных дней до проведения мероприятия.

2.4.6. При получении запроса от заявителя по электронной почте, ответ на данное обращение направляется также по электронной почте на электронный адрес обратившегося в течение 3 рабочих дней с момента получения запроса.

2.4.7. Информирование заявителя, обратившегося лично, о времени и месте проведения мероприятий производится в день обращения и не должно превышать 15 минут.

2.4.8. Ответ на письменный запрос заявителя отправляется на почтовый адрес заявителя, указанный в запросе, в течение 3 дней со дня регистрации запроса.

2.4.9. В случае, если запрашиваемая информация заявителем информация не может быть представлена в течение установленного срока, Комитет и учреждения согласовывают срок предоставления информации с заявителем.

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- Решением Улан-Удэнского городского Совета депутатов от 08.05.2007 № 624-63 «О принятии Устава городского округа «город Улан-Удэ»;
- Постановлением Администрации г. Улан-Удэ от 24.01.2012 № 11 "Об утверждении Положения о Комитете по культуре Администрации Г. Улан-Удэ";
- Приказом Комитета по культуре Администрации г. Улан-Удэ от 25.05.2015 № 71 «Об Отраслевом перечне услуг»;
- Настоящим Регламентом.

2.6. При предоставлении услуги предоставление документов не требуется.

2.7. Основаниями, при наличии которых услуга не предоставляется, являются:

- обращения по вопросам, рассмотрения которых не входит в компетенцию Комитета и учреждений;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет.

- запрос заявителя о предоставлении услуги, выраженный в устной, письменной или электронной форме, содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения;

- отсутствие в запросе заявителя наименования юридического лица (для физического лица фамилии, имени, отчества), почтового и (или) электронного адреса, необходимого для направления информации.

2.7.1. В случае, если запрос заявителя о предоставлении услуги выражен в устной форме и содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения или запрашиваемая информация отсутствует в данном муниципальном учреждении культуры, отказ в предоставлении услуги осуществляется также в устной форме непосредственно после запроса.

2.7.2. В случае, если запрос заявителя о предоставлении услуги выражен в письменной форме и содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения, муниципальное учреждение культуры оставляет запрос без ответа по существу и сообщает заявителю в письменной форме о недопустимости злоупотребления правом.

2.7.3. В случае, если запрашиваемая информация отсутствует в данном учреждении и запрос выражен в письменной форме, письменный ответ с мотивированным отказом в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю в течение 3 дней со дня регистрации запроса.

2.7.4. В случае, если запрос заявителя о предоставлении услуги выражен в электронной форме и содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения, учреждение оставляет запрос без ответа по существу и направляет сообщение заявителю на его электронный адрес о недопустимости злоупотребления правом не позднее следующего рабочего дня с момента получения запроса.

2.7.5. В случае, если запрашиваемая информация отсутствует в данном учреждении и запрос выражен в электронной форме, учреждение направляет ответ с мотивированным отказом в предоставлении услуги на электронный адрес заявителя в течение 3 рабочих дней с момента получения запроса.

2.8. Услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Максимальный срок предоставления услуги при личном обращении осуществляется в часы работы учреждений в течение 15 минут (с учетом максимального времени ожидания в очереди для предоставления услуги – 10 минут, консультирования – 5 минут).

Предоставление услуги при обращении по почте, в том числе по электронной почте осуществляется в течение 3 (трех) дней с момента регистрации обращения заявителя специалистом учреждения.

Предоставление услуги посредством обращения к информационным стендам, в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru/>, через официальный сайт Администрации

г. Улан-Удэ, сайт Комитета, и сайты учреждений осуществляется в момент обращения пользователя к данной услуге. Срок предоставления услуги, т.е. время получения информации в электронном виде зависит от возможности пропускного канала сети Интернет, откуда осуществляется подключение и от загруженности сервера.

2.10. Срок регистрации письменного обращения, обращения по почте или электронной почте не должен превышать 15 минут.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

2.11.1. Центральный вход в здание учреждений, предоставляющих услугу должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей следующую информацию:

- наименование;
- местонахождения;
- режим работы.

2.11.2 Здание учреждений культуры оборудовано стоянками для автомобильного транспорта заявителей, в том числе для парковки специальных транспортных средств инвалидов;

2.11.3. Оборудуются доступные места общественного пользования (туалеты и гардеробы);

2.11.4. Места, где осуществляется прием граждан по вопросам, связанным с предоставлением услуги, оборудованы информационными стендами, стульями и столами, для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. В помещении созданы условия для людей с ограниченными возможностями. Количество мест ожидания составляет не менее 3 мест.

2.11.5. Кабинеты приема заявителей оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета, графиком приема граждан, фамилией работника, ведущего прием граждан.

2.11.6. Обеспечивается выполнение обязательных требований безопасности, соблюдаются меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с нормативами, действующими на территории Российской Федерации.

2.12. Показателями доступности и качества услуги являются:

Наименование показателя	Целевое значение показателя
Показатели качества	
% (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	Не менее 95%
% (доля) заявителей, ожидавших получения услуги в очереди более 30 минут	Не более 10%
% (доля) обоснованных жалоб к общему количеству получателей услуги	Не более 1%
% (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	Не менее 99%
Показатели доступности	
Время, затрачиваемое пешеходом на дорогу от ближайших остановки общественного транспорта, мин.	Не более 15 мин
Доля услуг, предоставляемых в электронном виде	Не менее 10 %
Общее количество специалистов, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги, ед.	Не более 2 специалистов
Наличие актуальной и исчерпывающей информации, необходимой для получения услуги (о месте нахождения Комитета, графике работы, порядке предоставления услуги, порядке судебного (внесудебного) обжалования), %: - на информационных стендах, - на официальном сайте Администрации г.Улан-Удэ, - на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)	100%

Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах	2
Наличие мест для сидения в местах ожидания, ед.	Не менее трех

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

3.1. Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги включает в себя следующее:

- подготовка информации о времени и месте проведения мероприятий;
- своевременное размещение информации о времени и месте проведения мероприятий;
- своевременное обновление информации о времени и месте проведения мероприятий;
- рассмотрение запросов заявителей о предоставлении информации о времени и месте проведения мероприятий, выраженных в устной, письменной или электронной форме;
- представление (или мотивированный отказ в предоставлении) информации о времени и месте проведения мероприятий.

3.1.1. Подготовка информации осуществляется на основании утвержденных руководителями учреждений планов мероприятий. Учреждения предоставляют план на месяц не позднее 25 числа месяца предшествующий текущему месяцу.

3.1.3. Размещение и обновление информации о времени и месте проведения мероприятий на информационных стендах учреждений культуры, предоставляющих услугу, на сайтах учреждений, на официальном сайте Комитета <http://culture.ulan-ude-eg.ru/>, в сети Интернет, осуществляется ежемесячно. В случае изменений, информация актуализируется.

3.1.4. Запрос заявителя, направленный им по электронной почте, регистрируется ответственным за прием электронных сообщений работником муниципального учреждения культуры путем присвоения данному запросу регистрационного номера, внесения данного номера и даты поступления запроса в журнал учета и регистрации, обращений по услуге. Ответ на запрос заявителя, поступивший по электронной почте, направляется на электронный адрес заявителя в течение 3 рабочих дней с момента регистрации запроса.

3.1.5. Услуга считается предоставленной, если заявителю представлена запрашиваемая им информация о времени и месте проведения мероприятий или дан мотивированный ответ о невозможности предоставления муниципальной услуги по причине, указанной в подпункте 2.5 раздела 2 настоящего административного регламента.

3.1.6. В случае, если запрашиваемая информация отсутствует в учреждении, заявителю представляется информация о месте ее получения или даются рекомендации по ее поиску.

4. Формы контроля за предоставлением услуги

4.1. Контроль за соблюдением и исполнением административного регламента может быть внутренним и внешним.

4.2. Внутренний контроль за соблюдением и исполнением ответственными за организацию работы по предоставлению услуги, положений данного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования по предоставлению услуги, осуществляется руководителем учреждения.

4.3. Внешний контроль за соблюдением и исполнением регламента осуществляется Комитетом, а также иными уполномоченными в соответствии с нормативно-правовыми актами органами и должностными лицами.

4.4. Проверки полноты и качества предоставления услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или

отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному заявлению заявителя.

4.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом 1 раз в год, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуги.

4.6. Для проведения проверки Комитетом может быть сформирована комиссия, в состав которой включаются работники Комитета. Также в состав комиссии могут быть включены с их согласия независимые эксперты.

По итогам проверки составляется акт, в котором отмечаются выявленные нарушения и недостатки и предложения по их устранению.

С актом в обязательном порядке должно быть ознакомлено учреждение, в отношении которого проводилась проверка.

4.7. Персональная ответственность специалистов учреждения, ответственных за организацию работы по предоставлению услуги, закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.8. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей при предоставлении услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу.

5.1. На действия (бездействие) должностных лиц Комитета или сотрудников Учреждения и решения, принятые ими при предоставлении услуги, заявитель имеет право обратиться с жалобой в вышестоящие органы в досудебном (внесудебном) порядке. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. Рассмотрение обращения заявителя осуществляется бесплатно.

5.2. Предметом внесудебного обжалования являются: факты нарушения прав и законных интересов заявителей, противоправные решения, действия или бездействия должностных лиц ответственных за предоставление услуги, нарушения положений регламента, некорректное поведение или нарушение служебной этики.

5.3. Обращение заявителей не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято),
- отсутствия почтового адреса заявителя, номера телефона по которому должен быть направлен ответ, либо реквизиты заявителя не поддаются прочтению;
- отсутствия подписи заявителя;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение;
- если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления услуги, в судебном или досудебном порядке.

5.4. Заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления услуги на основании регламента, письменно почтовым отправлением или электронной почтой в адрес Комитета или Учреждения. Должностным лицом, которому адресуется жалоба (претензия) заявителя во внесудебном порядке на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления услуги, является председатель Комитета или директор Учреждения.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное обращение заявителя, поступление письменной жалобы или жалобы по электронной почте Комитета или Учреждения. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Для юридических лиц – документ, удостоверяющий полномочия представителя юридического лица.

5.6. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения, жалобы (претензии).

В случае если по обращению требуется провести экспертизу, проверку или обследование, срок рассмотрения жалобы продлевается, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения жалобы результатов предоставления услуги уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.7. Жалоба (претензия) считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные (с согласия заявителя) ответы.

Если в результате рассмотрения жалоба (претензия) признана необоснованной, то заявителю сообщается в письменной форме о результате рассмотрения жалобы (претензии) с указанием причины, по которой она признана необоснованной.

Если в результате рассмотрения жалоба (претензия) признана обоснованной, председателем Комитета, директором Учреждения принимается решение об устранении недостатков, выявленных по результатам рассмотрения жалобы (претензии), и о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностных лиц, ответственных за действия (бездействие) осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги. Заявителю сообщается в письменной форме о результате рассмотрения жалобы (претензии).

5.8. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие), решения, принятые при предоставлении услуги (далее – решения) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Блок-схема последовательности действий предоставления услуги
«Предоставление информации о времени и месте театральных представлений филармонических
и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий учреждений культуры, киносеансов, анонсы
данных мероприятий»**

