

## **Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий, киносеансов, анонсы данных мероприятий на территории городского округа Звенигород**

## **1. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий, киносеансов, анонсы данных мероприятий на территории городского округа Звенигород» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги в учреждениях культуры городского округа Звенигород и определяет сроки и последовательность действий должностных лиц муниципального учреждения при оказании муниципальной услуги физическим или юридическим лицам.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется Управлением образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью г.о.Звенигород.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации ;
- Федеральным Законом от 27.07.2010 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» в редакции Федерального закона от 14.12.1995 № 197-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Указом Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации» в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 23.12.2002 № 919;
- Положением об «Управлении образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью г.о.Звенигород»;

## **2. Требования к порядку предоставления услуги**

2.1. Информация об услуге предоставляется:

- непосредственно в помещениях муниципальных учреждений культуры, оказываемых услугу, на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах (рекламная продукция на бумажных носителях: брошюры, буклеты, листовки, памятки и т.д.), в том числе путем личного консультирования специалистами учреждений, ответственными за предоставление услуги;
- с использованием внешней рекламы на территории г.о. Звенигород в связи с проведением выездных спектаклей и гастролей (плакаты, афиши);
- в печатных средствах массовой информации (газеты);
- в электронных средствах массовой информации на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски);

- при обращении по телефону – в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;
- с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет: на официальных сайтах государственных и муниципальных учреждениях культуры;
- при обращении по электронной почте – в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;
- при письменном запросе (обращении) – в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю;
- на информационных стендах в помещениях муниципальных учреждений культуры, предоставляющих услугу, размещается следующая информация: извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги; текст административного регламента; перечень оснований для отказа в предоставлении услуги; схема размещения справочных служб и консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан; порядок получения справок и консультаций; местонахождение и контактные телефоны органов местного самоуправления муниципального образования г.о. Звенигород.

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

- по телефону;
- на информационных стендах учреждений;
- посредством внешней рекламы;
- посредством личного обращения;
- по письменным запросам (обращениям).

2.3. При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если сотрудники учреждения не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

2.4. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципальных учреждений культуры, информация предоставляется в соответствии с режимом работы учреждения, на Интернет-сайтах учреждений – круглосуточно.

2.5. Внешняя реклама в городском округе Звенигород, в других населенных пунктах в связи с проведением выездных спектаклей и гастролей (сводные афиши, летучки, буклеты) распространяется ежемесячно, не позднее, чем за 10-15 дней до проведения мероприятия.

2.6. Информация об отдельных спектаклях, концертных программах, творческих вечерах и прочих культурных мероприятиях предоставляется не позднее, чем за 10-15 дней до их проведения.

2.7. Информация о проведении выездных спектаклей и гастролей за пределами городского округа Звенигород в Российской Федерации и (или) за рубежом предоставляется не позднее, чем за 30 календарных дней до начала мероприятия или первого мероприятия в рамках гастролей.

2.8. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

2.9. Консультирование получателя услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом учреждения культуры не может превышать 10 минут.

2.10. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.11. Граждане, обратившиеся в муниципальное учреждение культуры с целью получения услуги, в обязательном порядке информируются специалистами: об условиях отказа в предоставлении услуги, о сроке выдачи результатов услуги.

2.12. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги доводятся до сведения получателей и являются неотъемлемой частью стандарта оказания услуги с необходимым уровнем доступности. Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

2.13. Основанием для отказа в предоставлении услуги являются:

- 1) несоответствие обращения содержанию услуги;
- 2) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- 3) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 4) запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию услуги.

2.14. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.15. Требования к удобству и комфорту мест предоставления информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний и анонсы данных мероприятий. В

помещениях для работы с заинтересованными лицами размещаются информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления услуги, графики работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями услуги и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний и анонсы данных мероприятий.

### **3. Административные процедуры предоставления услуги.**

3.1. Предоставление юридическим и физическим лицам информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний и анонсы данных мероприятий с использованием всех форм информирования включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) создание информации;
- 2) своевременное размещение достоверной информации об услуге;
- 3) своевременное обновление информации;
- 4) рассмотрение обращения;
- 5) предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) информации;
- 6) контроль за предоставлением услуги.

3.2. Руководители муниципальных учреждений культуры назначают ответственных за исполнение административных процедур. Создание информации осуществляется на основании утвержденных руководителями муниципальных учреждений культуры репертуарных планов. Размещение и обновление достоверной информации об услуге, размещенной на информационных стендах муниципальных учреждениях культуры, предоставляющих услугу осуществляется ежемесячно.

3.3. Услуга считается предоставленной, если потребителю услуги предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте 13 раздела 2 административного регламента.

3.4. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, получателя услуги информируют об этом, и предлагают уточнить и дополнить обращение.

3.5. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в данном муниципальном учреждении культуры, получателю услуги предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

### **4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги.**

4.1. Внутренний контроль за предоставлением услуги осуществляется руководителем муниципального учреждения культуры, предоставляющего услугу, ответственным за организацию работы учреждения по предоставлению услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги и принятием решений обеспечивается начальником Управления, образования, культуры, спорта, туризму и работы с молодежью.

4.3. Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок полноты и качества исполнения услуги, выявления и устранения нарушений исполнения положений административного регламента, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников муниципальных учреждений культуры.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

## **5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента.**

5.1. В части досудебного обжалования:

Действия (бездействие) и решения специалистов муниципальных учреждений культуры, предоставляющих услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами. Указанные лица могут обратиться в Управление образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью (далее – Управление) с предложениями, заявлениями или жалобами, которые будут рассмотрены в установленном законодательством порядке.

5.2. Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме у начальника Управления.

5.3. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте по адресу: 143180 Московская область, г. Звенигород, ул. Чехова, 44 Часы работы: с 8.30 до 17 часов, выходные – суббота, воскресенье.

5.4. Жалобу можно направить на электронный адрес отдела культуры Управления :  
E-mail: [www.kultura-zven@yandex.ru](mailto:www.kultura-zven@yandex.ru).

5.5. В письменной жалобе получателя услуги указывается:

- 1) фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги;
- 2) полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- 3) контактный почтовый адрес (и или) электронный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) предмет жалобы;
- 5) личная подпись получателя услуги.

5.6. Личный прием граждан в Управлении осуществляется в порядке живой очереди, возможна предварительная запись. Записаться на личный прием к начальнику Управления можно по телефону: 8(495)992-54-35.

#### 5.7. Начальник Управления:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- 2) по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

#### 5.8. Ответ на жалобу подписывается Начальником Управления .

5.9. Ответ на жалобу, поступившую в Управление, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.10. Письменная жалоба, поступившая в Управление, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях начальник Управления вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

#### 5.11. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- 1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;
- 2) если текст жалобы не поддается прочтению;
- 3) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;
- 4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.12. О решении начальника об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.13. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.