

**Порядок
предоставления услуги «Предоставление информации о времени и
месте театральных представлений, филармонических и эстрадных
концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний,
киносеансов, анонсы данных мероприятий»**

I. Общие положения

1.1. Порядок предоставления услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий», оказываемой Муниципальным автономным учреждением культуры «Культурно-досуговый центр» городского округа – город Нововоронеж, в котором размещается муниципальное задание (далее - Порядок) и разработан в целях обеспечения информационной открытости и прозрачности, информированности потребителей услуги.

1.2. Настоящим Порядком устанавливаются требования по предоставлению услуги по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий (далее - Услуга), последовательности и срокам выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля, а также досудебный порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц в ходе исполнения настоящего Порядка.

1.3. Получателями Услуги являются юридические лица, физические лица.

II. Стандарт предоставления Услуги

2.1. Наименование Услуги.

Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий.

Наименование органа, предоставляющего Услугу.

МАУК «Культурно-досуговый центр» предоставляют Услугу самостоятельно в рамках предоставления услуг в области культуры.

2.2.1. Реализация Услуги осуществляется при участии:

- администрации городского округа - город Нововоронеж;
- Департамента культуры Воронежской области;
- ГУК «Областная Воронежская филармония».

Информация о порядке оказания Услуги предоставляется непосредственно МАУК «Культурно-досуговый центр».

2.2.2. Место нахождения МАУК «Культурно-досуговый центр» городского округа – город Нововоронеж: г. Нововоронеж, площадь им. В.И.Ленина, д. 1.

Телефоны для справок:

- генеральный директор МАУК «Культурно-досуговый центр» тел.8(47364) 24-0-32, часы работы: понедельник – четверг с 08.00 ч. до 17.00ч., пятница с 08.00 ч. до 16.00 ч. (перерыв с 12.00 ч. до 13.00 ч.);

- художественный отдел Дворца культуры – тел.8(47364) 20-0-67, часы работы: понедельник – четверг с 08.00 ч. до 17.00 ч., пятница с 08.00 ч. до 16.00 ч. (перерыв: с 12.00 ч. до 13.00 ч.);

- вахта Дворца культуры тел. 8(47364)24-0-57 (ежедневно, круглосуточно).

Адрес электронной почты: komitetkulturnv@yandex.ru

Адрес официального сайта городского округа – город Нововоронеж:
www.new-voronezh.ru

2.2.3. Порядок информирования о правилах предоставления Услуги.

Информация о порядке оказания Услуги предоставляется в МАУК «Культурно досуговый центр».

Информирование о предоставляемой Услуге осуществляется посредством размещения соответствующей информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, ее публикации в средствах массовой информации, издания и распространения информационных и рекламных материалов, размещения рекламы на информационных досках и рекламных щитах, с использованием средств телефонной связи, электронной почты, при личном обращении, позволяющим осуществлять информирование.

2.3. Результат предоставления Услуги.

Результатом предоставления Услуги является точная информация о месте, времени, дате и содержании предстоящего культурного мероприятия и киносеансов, анонсы данных мероприятий.

2.4. Сроки предоставления Услуги.

2.4.1. Услуга предоставляется постоянно.

При личном обращении или обращении посредством телефонной связи предоставление Услуги осуществляется с момента обращения заявителя в МАУК «Культурно-досуговый центр», срок предоставления Услуги не превышает 1 дня.

При письменных обращениях заинтересованных лиц, либо посредством электронной почты Услуга предоставляется в течение 3-х рабочих дней с момента получения обращения. Общая продолжительность предоставления Услуги при письменном обращении не превышает 15 дней. В случае, если предоставление Услуги требует дополнительных действий, срок ее предоставления продлевается, но не превышает 30 дней со дня получения письменного заявления.

Информация о предстоящих мероприятиях размещается на сайте городского округа - город Нововоронеж в электронном виде.

В случае отмены или изменений времени, даты, места проведения, состава исполнителей и исполняемых произведений, репертуарного плана, размещенных на сайте городского округа - город Нововоронеж, изменения вносятся в течение 24-х часов с момента принятия решения о данных изменениях.

2.4.2. Основания для приостановления предоставления Услуги нормативно не установлены.

2.5. Правовые основания для предоставления Услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 года (Российская газета, 1993, № 237; Собрание законодательства РФ, 26.01.2009г., № 4, ст. 445);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 2006, № 19, ст. 2060);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 г. № 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» (Сборник законодательства РФ, 22.06.2009г., № 25, ст. 3061);

- Гражданский кодекс РФ от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ;

- Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 03.11.2006г. №174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

- Закон Российской Федерации от 09.01.1996г. №2-ФЗ «О защите прав потребителей»;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Долгосрочная областная целевая программа «Развитие культуры Воронежской области на 2010-2014 годы», утвержденная постановлением правительства Воронежской области от 9 марта 2010 г. №159;

- Федеральный закон от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, №168);

- Устав Муниципального автономного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр» городского округа – город Нововоронеж, утвержденный постановлением администрации городского округа – город Нововоронеж от 27 мая 2009 г. №1291.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления Услуги.

Для получения Услуги предоставление документов не требуется.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.

2.7.1. В ходе личного приема получателю Услуги может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан исчерпывающий ответ по существу запрашиваемой информации.

2.7.2. Письменное обращение не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;
- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. В указанном случае должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении заявителя, направившего обращение.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении Услуги.

За предоставление Услуги плата не взимается.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга, местам для заполнения запросов о предоставлении Услуги.

2.9.1. Доступность для всего населения должна обеспечиваться удобным местоположением МАУК «Культурно-досуговый центр». Учреждение должно размещаться в отдельно стоящем здании, где обеспечивается удобный и свободный подход для посетителей и подъезд для транспорта, освещение и уборка прилегающей территории.

2.9.2. Оформление мест предоставления Услуги должно быть удобным для визуального изучения информации. Места, предназначенные для предоставления Услуги, должны быть оборудованы информационными досками (стендами), рекламными щитами.

2.9.3. Помещения, выделенные для Услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.4. В местах ожидания личного приема должна размещаться следующая информация:

- полное наименование учреждения;

- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих предоставление муниципальной Услуги;
- режим работы учреждения;
- почтовый адрес учреждения;
- адрес официального сайта и электронной почты;
- афиши;
- анонсы предстоящих спектаклей, концертов, кинофильмов;
- репертуарные планы театров г. Воронежа;
- информация о творческих коллективах.

При обращении заявителя о предоставлении Услуги ожидание в очереди не требуется, поскольку Услуга предоставляется постоянно с момента обращения заявителя.

2.9.5. Рабочие места сотрудников, осуществляющих исполнение запросов граждан и организаций, должны быть оборудованы техническими средствами, позволяющими своевременно и в полном объеме обеспечить исполнение Услуги.

2.9.6. Вход в здание МАУК «Культурно-досуговый центр» должен быть оборудован вывеской с наименованием учреждения.

2.9.7 Информация о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносекансов, анонсы данных мероприятий должна размещаться на информационных стендах в здании Дворца культуры, расположенного по адресу: г. Нововоронеж. площадь им. В.И. Ленина, д.1, рекламных щитах у здания Дворца культуры.

2.10. Показатели доступности и качества Услуги.

Достоверность и полнота предоставляемой информации, четкость ее предоставления достигается путем:

- индивидуального информирования при личном обращении, посредством телефонной связи и электронной почты;
- публичного информирования посредством рекламных щитов и информационных досок, распространения рекламной продукции, через средства массовой информации, на официальном сайте городского округа-город Нововоронеж.

Гражданин, обратившийся по вопросу получения информация о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносекансов, анонсов данных мероприятий, имеет возможность в установленные сроки получить необходимую информацию.

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. Блок-схема предоставления Услуги, схематично отображающая последовательность административных процедур, приводится в приложении №1 к настоящему Порядку.

3.2. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- устное информирование по телефону или при личном обращении;
- прием заявления о предоставлении информации (приложение №2 к настоящему Порядку);
- подготовка ответа на обращение заявителя;
- отправление ответа заявителю Услуги.

3.3. Устное информирование по телефону или при личном обращении.

3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является устное по телефону или личное обращение заявителя Услуги.

3.3.2. Ответственным за выполнение административного действия являются специалисты художественного отдела Дворца культуры.

3.3.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчества и должности лица, принявшего телефонный звонок.

Ответственный за выполнение административного действия внимательно выслушивает заявителя и дает исчерпывающий ответ по существу запрашиваемой информации. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.3.4. Максимальный срок исполнения административного действия – 5 минут с момента обращения заявителя в устной форме.

3.3.4. Результатом выполнения административного действия является предоставление запрашиваемой заявителем информации.

3.3.5. Фиксацией результата выполнения административного действия является окончание телефонного разговора или личной встречи.

3.4. Прием заявлений (запросов) о предоставлении информации.

3.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является письменное заявление (запрос) заявителя Услуги (приложение №2 к настоящему Порядку).

3.4.2. Ответственным за выполнение административного действия является секретарь учреждения, в должностные обязанности которого входит прием и регистрация входящих документов.

3.4.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение административного действия, регистрирует заявление (запрос) в соответствии с порядком регистрации входящих документов, действующим в учреждении. Секретарь направляет зарегистрированное заявление (запрос) руководителю учреждения для принятия решения с целью определения исполнителя, ответственного за подготовку ответа заявителю Услуги, путем написания соответствующей резолюции на поступившем заявлении (запросе).

Завизированное руководителем учреждения заявление (запрос) поступает к секретарю для дальнейшего его направления исполнителю, ответственному за подготовку ответа.

Максимальный срок приема и регистрации письменного обращения 3 дня с момента обращения, если обращение приходится на день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация его может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.4.4. Результатом административного действия является передача секретарем завизированного заявления (запроса) исполнителю, ответственному за подготовку ответа заявителю Услуги.

3.4.5. Фиксацией результата выполнения административного действия является подпись исполнителя, ответственного за подготовку ответа, в журнале регистрации входящей документации, удостоверяющая факт получения завизированного руководителем учреждения заявления (запроса).

3.5. Подготовка ответа заявителю Услуги.

3.5.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является получение исполнителем, ответственного за подготовку ответа, письменного заявления (запроса), завизированного руководителем учреждения.

3.5.2. Ответственными за выполнение административного действия являются специалисты художественного отдела Дворца культуры.

3.5.3. Специалисты художественного отдела Дворца культуры квалифицированно готовят ответ, в пределах своих полномочий на обращение заявителя Услуги.

Обязательно указывается должность, фамилия, инициалы и номер телефона исполнителя административного действия. Подготовленный ответ подписывается руководителем учреждения.

Максимальный срок выполнения административного действия составляет 15 дней с момента получения письменного запроса исполнителем административного действия. При необходимости получения дополнительной информации на подготовку, которой потребуются свыше 15 дней со дня получения запроса, заявителю направляется промежуточный ответ с описанием действий, совершаемых по его заявлению. В этом случае максимальный срок исполнения административного действия продлевается до 30 дней с момента получения письменного заявления (запроса) исполнителем административного действия.

3.5.4. Результатом административного действия является направление секретарю для отправления заявителю письменного ответа, подписанного руководителем учреждения (приложение №3 к настоящему Порядку).

3.5.5. Фиксацией результата выполнения административного действия является подпись руководителем учреждения подготовленного ответа.

3.6. Отправление ответа заявителю Услуги.

3.6.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является поступление, подписанного руководителем учреждения, письменного ответа секретарю.

3.6.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение административного действия, является секретарь учреждения.

3.6.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение административного действия, регистрирует ответ в журнале исходящей документации в соответствии с порядком регистрации исходящих документов, действующим в учреждении.

Секретарь направляет ответ по почте (письмом), электронной почтой, факсом, при личном обращении, в зависимости от способа, указанного заявителем в его письменном заявлении (запросе). Максимальный срок административного действия – 2 дня с момента поступления, подписанного руководителем учреждения, письменного ответа секретарю. В случае поступления ответа в день, предшествующий праздничным или выходным дням, отправка его производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.6.4. Результатом административного действия является направление ответа по почте (письмом), или по факсу, по электронной почте, предоставление ответа при личном обращении под роспись, в зависимости от способа доставки, указанном в письменном обращении заявителя Услуги.

3.6.5. Фиксацией административного действия является подпись секретаря в журнале регистрации исходящей документации об отправке ответа заявителю Услуги, либо подпись заявителя при личном обращении.

IV. Формы контроля исполнения Порядка предоставления Услуги

4.1. Контроль исполнения Порядка предоставления Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение заявлений, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц МАУК «Культурно-досуговый центр».

4.2. Текущий контроль исполнения Порядка предоставления Услуги осуществляется должностными лицами МАУК «Культурно-досуговый центр».

4.3. Ответственность должностного лица за организацию работы по предоставлению Услуги закрепляется в должностной инструкции должностного лица.

4.4. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами МАУК «Культурно-досуговый центр» требований законодательства.

4.5. По результатам проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Воронежской области.

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

5.1. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления Услуги, действия или бездействие должностных лиц в досудебном порядке.

Жалоба заявителя по обжалованию действий (бездействия) должностного лица МАУК «Культурно-досуговый центр», а также принятого ими решения при предоставлении Услуги, рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Воронежской области от 19.10.2009 № 125-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращения в органы государственной власти Воронежской области».

Обращения заявителей, содержащие обжалование действий (бездействия) должностных лиц, подаются непосредственным руководителям тех лиц, действия (бездействие) которых обжалуются. Запрещается направлять жалобы для рассмотрения и (или) ответа должностным лицам, действия которых обжалуются.

По результатам рассмотрения обращения руководителем МАУК «Культурно-досуговый центр» принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении.

В течение 5 дней после принятия решения заявителю направляется письменный ответ о принятом решении и действиях, осуществляемых в соответствии с принятым решением.

Если в результате рассмотрения обращения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления Услуги.

Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2. Судебное обжалование.

В случае несогласия с результатами досудебного обжалования заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления Услуги, действия или бездействия должностных лиц в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.