

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о
времени и месте театральных представлений, эстрадных концертов и
гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных
мероприятий».

I. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее - Регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги. Предметом регулирования регламента является регулирование отношений, возникающих между заявителями и учреждениями, оказывающими муниципальную услугу.

Регламент определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, порядок, сроки и последовательность административных процедур и административных действий при предоставлении информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий, проходящих в муниципальных учреждениях культуры города Ливны, формы контроля за его исполнением, досудебный (внесудебный), порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа предоставляющего муниципальную услугу.

1.2. Заявителями могут быть любые физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Регламент размещается на официальных сайтах администрации города Ливны <http://adminliv.ru> и муниципального бюджетного учреждения Центр молодежи «Лидер» (далее учреждение):

Информация о местонахождении и графике работы учреждения:

адрес: 303853, Российская Федерация, Орловская область, город Ливны, улица М.Горького, 18.

телефоны: 8(48677) 7-32-97 , 7-03-32

адрес электронной почты:

график работы: вторник-суббота: 09.00-18.00 час, перерыв: 13.00-14.00 ч., выходные - воскресенье, понедельник.

Сведения о порядке предоставления услуги носят открытый общедоступный характер, предоставляются всем заинтересованным лицам при обращении в учреждение в порядке, установленном законодательством РФ.

Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации. Информирование граждан организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование; Информирование проводится в форме:
- устного информирования;
- письменного информирования;
- размещения информации на сайте.

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у специалистов учреждения лично или по телефону и на информационном стенде.

Специалисты учреждения осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы, номерах телефонов для справок, адресе электронной почты учреждения;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным разделом I регламента;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте администрации города Ливны в сети Интернет.

Публичное устное информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется с привлечением средств массовой информации, (далее СМИ).

Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц учреждения с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки специалисты учреждения представляются, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагают представиться собеседнику, выслушивают и уточняют суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут;
- при личном обращении заявителей специалисты учреждения должны представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;
- в конце консультирования (по телефону или лично) специалисты учреждения, осуществляющее консультирование, должны кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

- после оказания консультативной услуги специалисты учреждения должны внести соответствующую запись в журнале регистрации обращений заявителей;
- ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста учреждения исполнившего ответ на обращение.

Ответ на письменное обращение подписывается руководителем учреждения либо уполномоченным должностным лицом учреждения. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте в сети Интернет и на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)".

2. Стандарт предоставления Услуги.

2.1. Полное наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением Центр молодежи «Лидер». Специалисты, отвечающие за предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные или муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителями информации о времени и месте театральных представлений, эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий, проходящих в МБУ ЦМ «Лидер» и муниципальных учреждениях культуры города Ливны.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления Услуги в течение 30 календарных дней с момента регистрации запроса заявителя.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации, принятой 12.12.1993г.; Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Российская газета №248, 17.11.1992г.); Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства, 2003г., №40, ст.3822);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства, 2006г. №31/ч.1, ст.3448);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства, 2006г. №19, ст.2060); Уставом МБУ Центр молодежи «Лидер»

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

1) Заявление о предоставлении Услуги по форме согласно приложению 2 к настоящему регламенту.

В документах допускается использование факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств механического или иного копирования, электронной подписи либо иного аналога собственноручной подписи

2) Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг.

Иных документов, за исключением указанных в п. 2.6 для предоставления муниципальной услуги не требуется.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов для предоставления Услуги:

Отказ в приеме документов не допускается.

2.9. Основание для отказа в предоставлении услуги:

1) заявитель представил документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно толковать содержание, с подчистками либо приписками, записями, выполненными карандашом;

2) непредставление определенных пунктом 2.6. настоящего регламента документов.

Заявитель после предоставления документов вправе отказаться от предоставления Услуги. Отказ оформляется письменно в произвольной форме и представляется в учреждение.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги.

Плата с заявителя при предоставлении Услуги не взимается.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и прилагаемых к нему документов для предоставления Услуги и при получении документов, являющихся результатом предоставления Услуги, не должно превышать 30 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуг.

Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностным лицом учреждения, отвечающим за предоставление услуги, в порядке, установленном соответствующими актами по делопроизводству. Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги - 15 минут. Прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме обеспечивается на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)".

2.13. Требования к помещениям, предназначенным для предоставления Услуги:

1) обозначаются соответствующими табличками с указанием Ф.И.О. специалистов, ответственных за предоставление Услуги;

2) оснащаются стульями, столами, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет, иной необходимой оргтехникой;

3) для ожидания приема заявителям отводятся места для оформления документов, оборудованные стульями, столами.

2.14. Показателями доступности и качества Услуги являются:

2.14.1. Показателями доступности Услуги являются:

1) предоставление заявителям информации о правилах предоставления Услуги в соответствии с подразделом 1.3 настоящего регламента;

2) обеспечение заявителям возможности обращения за предоставлением Услуги через представителя;

3) обеспечение заявителям возможности взаимодействия с учреждением, предоставляющим Услугу, в электронной форме через Орловский региональный портал государственных и муниципальных услуг и Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций):

- размещение на Орловском региональном портале государственных и муниципальных услуг и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) форм документов, необходимых для предоставления Услуги и обеспечение возможности их копирования и заполнения в электронной форме;

- обеспечение заявителям возможности осуществлять с использованием Орловского регионального портала государственных и муниципальных услуг и Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) мониторинг хода движения дела заявителя;

- обеспечение заявителям возможности получения результатов предоставления Услуги в электронной форме на Орловском региональном портале государственных и муниципальных услуг и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

4) безвозмездность предоставления Услуги.

2.14.2. Показателями качества Услуги являются:

1) отсутствие случаев нарушения сроков при предоставлении Услуги;

2) отсутствие случаев удовлетворения в досудебном, судебном порядке заявлений заявителей, оспаривающих действия (бездействие) сотрудников структурного подразделения администрации, предоставляющего Услугу, и решения органа администрации, предоставляющего Услугу.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также копирования форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, на официальном сайте администрации в сети Интернет и на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)".

Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

3. Административные процедуры. Состав, последовательность и сроки выполнения.

3.1. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) регистрация заявления;

2) рассмотрение представленных документов;

3) принятие решения о предоставлении информации или отказе в предоставлении информации. Блок-схема предоставления Услуги приведена в приложении 1 к настоящему регламенту.

3.2. Ответственные за выполнение административных процедур - специалисты учреждения.

3.3. Содержание административных процедур, продолжительность и (или) максимальный срок её выполнения.

3.3.1. Специалист учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, производит прием заявления с приложением документов лично от заявителя или его законного представителя, после чего заявление регистрируется в журнале входящих документов и на заявлении ставится номер и дата регистрации - в течение 15 минут.

Заявитель может направить заявление и прилагаемые к нему документы почтовым отправлением (по желанию) с описью вложения или по электронной почте

3.3.2. После регистрации заявления, поступившего при личном обращении заявителя или его представителя, либо по почте или электронной почте, руководитель учреждения в течение одного рабочего дня со дня регистрации заявления рассматривает его и направляет специалисту учреждения, ответственному за предоставление данной Услуги.

3.3.3. Специалист учреждения в течение 4 рабочих дней со дня регистрации заявления проводит проверку представленных документов.

3.3.4. Если имеются основания для отказа в приеме заявления, но заявитель настаивает на его принятии, либо заявление поступило по почте, электронной почте, специалист учреждения в течение 5 рабочих дней после регистрации заявления направляет заявителю письменное уведомление об отказе в рассмотрении заявления с указанием причин отказа и возможностей их устранения, которое подписывается руководителем учреждения.

Уведомление об отказе в рассмотрении заявления передается лично заявителю или его представителю либо направляется заявителю по почте с уведомлением по адресу, указанному в заявлении.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами учреждения, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем учреждения (далее - текущий контроль).

В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур;
- соблюдение последовательности исполнения административных процедур;
- правильность принятых решений (расчётов) при предоставлении муниципальной услуги.

По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений руководитель учреждения дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

Текущий контроль осуществляется в соответствии с периодичностью, устанавливаемой руководителем учреждения, но не реже одного раза в квартал.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги:

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц

администрации города Ливны, принятие по данным обращениям решений и подготовку ответов заявителям по результатам рассмотрения обращений.

Плановые и внеплановые проверки проводятся руководителем учреждения или сотрудниками отдела по культуре и искусству администрации города, уполномоченными на их проведение.

Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается должностными лицами, уполномоченными на проведение проверок.

Плановые проверки осуществляются на основании планов работы учреждения и администрации города Ливны, но не реже 1 раза в год.

Внеплановая проверка проводится по конкретному письменному обращению заявителя в учреждение на решения, действия (бездействие) специалистов учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги, либо в связи с истечением сроков, установленных для устранения ранее выявленных нарушений.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителя виновные лица привлекаются к административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

О мерах, принятых в отношении виновных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер, руководитель учреждения сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги. Специалист учреждения ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет ответственность за соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и правильность оформления документов.

Ответственность должностных лиц учреждения за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций:

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги включают в себя:

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги при проведении текущего контроля и плановых проверок;
- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок;
- выявление и устранение нарушений прав заявителей;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц;

Физические и юридические лица в рамках контроля за предоставлением муниципальной услуги:

- вправе предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления муниципальной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальные услуги, а также должностных лиц

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц образовательного учреждения, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба на решения и действия (бездействия) должностных лиц учреждения (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

1) в отношении руководителя учреждения жалоба подается в отдел по культуре и искусству администрации города Ливны или непосредственно главе города:

- по адресу: 303850, Орловская область, город Ливны, улица Ленина, д.7;
- по телефону: 8(48677) 7-15-07;
- по электронной почте: cultl@bk.ru;

2) в отношении иных должностных лиц учреждения жалоба может быть подана руководителю учреждения:

- по адресу: 303850, Орловская область, город Ливны, улица М.Горького, 18;
- телефон/факс: 8(48677) 7-03-32;

5.2. Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает наименование учреждения или вышестоящего органа, в которые направляет письменную жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей. Прием заявителей в учреждении осуществляет руководитель учреждения, в администрации города должностные лица администрации.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

Жалоба может быть подана по электронной почте на адрес электронной почты учреждения или администрации города, указанные в пункте 5.1. регламента. Требования, предъявляемые к жалобе в электронной форме, аналогичны требованиям к жалобе в письменной форме.

Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены руководителем учреждения или отделом по культуре и искусству администрации города в течение 30 дней со дня их регистрации в учреждении или администрации. Если в случае необходимости дополнительной проверки,

поставленных в жалобе вопросов, требуется более длительный срок, допускается продление руководителем учреждения или должностным лицом администрации города сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ

к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров, анонсы данных мероприятий, проходящих в муниципальных учреждениях культуры города Ливны»

БЛОК-СХЕМА

последовательности административных действий при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий, проходящих в муниципальных учреждениях культуры города Ливны»

