Приложение

 УТВЕРЖДЁН

 постановлением

 администрации

 города Тамбова

 05.08.2011 № 5689

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТпредоставления муниципальной услуги«Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения юридических и физических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур) при осуществлении предоставления муниципальной услуги.

1.2. Применяемые термины и определения

1.2.1. Муниципальная услуга – исполнение запроса заявителя по информированию о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий.

1.2.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги – нормативно-правовой акт, устанавливающий в целях предоставления муниципальной услуги сроки, порядок подготовки, согласования и принятия решений при исполнении запроса заявителя.

1.2.3. Специалист – лицо, ответственное за предоставление услуги.

1.2.4. Уполномоченный орган – орган администрации города Тамбова, наделенный правом предоставления муниципальной услуги (комитет культуры администрации города Тамбова).

1.2.5. Уполномоченная организация – юридическое лицо, наделенное правом предоставления муниципальной услуги (муниципальное учреждение «Дворец культуры «Знамя труда», муниципальное учреждение «Культурно-досуговый центр «Мир», муниципальное учреждение «Дирекция культуры и массового отдыха», муниципальное учреждение культуры «Тамбовский молодежный театр», муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа № 2», муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств № 3).

1.3. Описание получателей услуги

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

физические лица;

юридические лица.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.4.1. Информирование заявителя муниципальной услуги осуществляется в форме:

а) информационных материалов, которые размещены:

- в средствах массовой информации;

- в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;

- в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» на сайте http/pgu.tambov.gov.ru/web/guest/main;

 - на официальном сайте администрации города Тамбова http://www.city.tambov.gov.ru/;

 - на официальном сайте уполномоченного органа http://www.city.tambov.gov.ru/index.php?id=220/;

- на информационных стендах в помещениях уполномоченного органа и уполномоченных организаций;

б) устного консультирования по телефону;

в) электронной почты.

1.4.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

- сведения о порядке получения муниципальной услуги;

- адреса мест приема заявок для предоставления муниципальной услуги и график работы;

- форму запроса о предоставлении информации;

- сведения о результате оказания муниципальной услуги и порядке передачи результата заявителю;

- сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.4.3. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы, адресах электронной почты уполномоченного органа и уполномоченных организаций указаны в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.5. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.5.1. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами уполномоченного органа и уполномоченных организаций.

1.5.2. Консультирование получателей муниципальной услуги организуется путем:

индивидуального консультирования;

публичного консультирования.

1.5.3. При предоставлении муниципальной услуги предоставляются консультации по вопросам:

о местонахождении, контактных телефонах, адресе электронной почты (Интернет-сайтов) и режиме работы уполномоченного органа и уполномоченных организаций;

о порядке оказания муниципальной услуги;

о форме запроса на предоставление муниципальной услуги;

об обжаловании действий (бездействия) специалистов уполномоченного органа или уполномоченных организаций.

1.5.4. Консультирование проводится в письменной или устной форме.

1.5.5. Индивидуальное устное консультирование осуществляется при обращении получателя муниципальной услуги за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону - 7 минут, при личном обращении - 15 минут.

1.5.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги специалист информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся получателю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.5.7. Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

Письменный ответ подписывает уполномоченное на данные действия должностное лицо уполномоченного органа или уполномоченных организаций, в нем указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги.

1.5.8. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

1.5.9. Публичное устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

1.5.10. Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ и на Интернет-сайте.

Публичное консультирование осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте.

1.5.11. Консультации предоставляются на безвозмездной основе.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. 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. Муниципальная услуга предоставляется уполномоченным органом, уполномоченными организациями.

 2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение пользователем информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

- при обращении в форме личного посещения уполномоченного органа или уполномоченных организаций, телефонного обращения в течение одного рабочего дня;

- при письменном обращение в форме почтового отправления или электронном обращении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации запроса.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

 - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

 - постановление 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»;

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

 - Устав города Тамбова;

- постановление администрации города Тамбова от 10.11.2010 № 9614 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа – города Тамбов»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тамбовской области и органов местного самоуправления.

2.6. Для получения муниципальной услуги в письменном виде заявитель предоставляет запрос в уполномоченный орган или уполномоченные организации по форме, согласно приложению № 3 к настоящему Административному регламенту.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходимо представление документов и информации об ином лице, не являющемся заявителем, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в орган или организацию. Указанные документы могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящей части не распространяется на лиц, признанных в установленном порядке безвестно отсутствующими.

Для получения муниципальной услуги в устной форме заявителю предоставление документов не требуется.

 2.7. Перечень оснований для отказа в приеме запроса:

- не поддающиеся прочтению запросы;

- запросы, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

2.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Время ожидания пользователя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата не должно превышать 20 минут.

2.10. Запросы регистрируются в течение 10 минут с момента поступления.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.11.1. Требования к оформлению входа в здание

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об уполномоченном органе:

наименование;

место нахождения;

режим работы.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.11.2. Требования к присутственным местам

Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Помещения для предоставления муниципальной услуги, как правило, размещаются на нижних этажах зданий.

Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема получателей муниципальной услуги.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения.

В месте предоставления услуги должен быть туалет со свободным доступом к нему в рабочее время, в период с октября по май должен работать гардероб либо размещаться специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.11.3. Требования к местам для информирования

Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами (стойками) для письма.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения в передвижении, в том числе, инвалидам-колясочникам.

2.11.4. Требования к местам для ожидания

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей услуг, должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей, должны быть обеспечены ручками и бумагой.

2.11.5. Требования к местам приема получателей муниципальной услуги

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера и названия кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего прием;

времени перерыва на обед.

Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и размещения документов.

Рабочее место специалиста, осуществляющего прием, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.12.1. Количественным показателем доступности муниципальной услуги является время ожидания при получении услуги.

2.12.2. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге;

наличие различных каналов получения услуги;

простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.12.3. Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления услуги;

количество обоснованных жалоб.

2.12.4. Показателями качества муниципальной услуги являются:

культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

качество результатов труда специалистов (профессиональное мастерство).

3. 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 действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги представлена блок-схемой в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

 3.2. Последовательность административных процедур

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- регистрация запроса и его передача на исполнение;

- изучение содержания поступившего запроса;

- исполнение запроса.

 3.3. Прием запроса о предоставлении муниципальной услуги

3.3.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление запроса заявителя в уполномоченный орган или уполномоченные организации устно или письменно по форме, согласно приложению № 3 к настоящему Административному регламенту.

3.3.2. Запрос может поступить одним из следующих способов:

- при личном обращении в форме личного посещения уполномоченного органа или уполномоченной организации или телефонного обращения;

- в виде письменного обращения в форме почтового отправления или по электронной почте.

3.3.3. При личном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за оказание муниципальной услуги:

- рассматривает содержание запроса в течение 5 минут;

- предварительно устанавливает наличие информации, необходимой для исполнения запроса в течение 5 минут;

- в случае наличия информации по запросу предоставляет заявителю запрашиваемую информацию в течение 10 минут;

- в случае отсутствия информации по запросу устанавливает максимальный срок выполнения запроса, но не более пяти рабочих дней. Ответ предоставляется заявителю по указанной им форме.

3.3.4. При письменном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

- запрос регистрируется в установленном делопроизводством порядке и передается руководителю уполномоченного органа или уполномоченной организации в течение дня поступления запроса;

- в течение одного рабочего дня руководитель назначает ответственного специалиста для рассмотрения запроса заявителя;

- рассмотрение запроса специалистом, подготовка проекта ответа, направление ответа на подпись руководителю в течение трех рабочих дней;

- в порядке делопроизводства ответ заявителю в день подписания руководителем уполномоченного органа или уполномоченной организации регистрируется в уполномоченном органе или уполномоченной организации;

- в течение одного рабочего дня направление письменного ответа заявителю по указанной в запросе форме предоставления ответа.

Максимальный срок исполнения услуги – не более пяти рабочих дней.

 3.3.5. При поступлении электронного обращения (запроса) пользователя с указанием адреса электронной почты ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению в течение одного рабочего дня. Электронное обращение (запрос) распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном для письменных запросов. Максимальный срок исполнения услуги – не более пяти рабочих дней.

3.3.6. Ответственными за выполнение административных действий, является специалист, ответственный за предоставление услуги и руководители уполномоченного органа или уполномоченных организаций в части касающейся.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем уполномоченного органа, уполномоченной организации.

4.2. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляют глава администрации города Тамбова, заместитель главы администрации города Тамбова по компетенции.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги в уполномоченном органе формируется комиссия, состав которой утверждается приказом, а результаты деятельности оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа или уполномоченной организации, предоставляющих муниципальную услугу, а также муниципальных служащих уполномоченного органа и специалистов уполномоченных организаций

 5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также принятых ими решений в ходе предоставления муниципальной услуги в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

 5.2. Заявитель вправе обжаловать действия или бездействие специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, у руководителя уполномоченного органа или уполномоченных организаций, заместителя главы администрации города Тамбова по компетенции, главы администрации города Тамбова.

 5.3. Заявитель имеет право обратиться лично, направить письменное обращение (претензию) или в электронной форме:

 - в администрацию города Тамбова: 392000, Тамбов, Коммунальная, д.6, телефон (4752) 72-05-55 (отдел обращений граждан) при обжаловании действий или бездействия специалистов у заместителя главы администрации города Тамбова по компетенции, у главы администрации города Тамбова;

 - в уполномоченный орган или уполномоченные организации по адресам, указанным в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту, при обжаловании действий или бездействия специалистов или руководителей уполномоченного органа или уполномоченных организаций.

 5.4. Основанием для начала досудебного обжалования является жалоба (обращение), поступившая лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленная по почте, или в электронном виде.

 5.5. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично или направить жалобу в письменном виде в уполномоченный орган или уполномоченную организацию.

 5.6. При обращении заявителя срок рассмотрения жалобы не должен

превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

 5.7. Заявитель в письменной жалобе в обязательном порядке указывает либо наименование уполномоченного органа или уполномоченных организаций, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

 Заявитель имеет право на получение информации и документов в уполномоченном органе или уполномоченных организациях, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

 5.8. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

 Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

 5.9. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.