Утверждаю

 директор

ОБУК «Липецкий государственный театр кукол»

О.В. Пономарев

26.01.2018г.

**Административный регламент предоставления (государственным учреждением) государственной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий»**

**Раздел 1. Общие положения**

1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения информированности граждан и организаций о деятельности государственных учреждений культуры и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) подведомственных Управлению культуры Липецкой области государственных учреждений по предоставлению данной государственной услуги, в том числе в электронном виде, и порядок взаимодействия государственных учреждений культуры с органами государственной власти и органами местного самоуправления муниципальных образований в Липецкой области, а также организациями при предоставлении государственной услуги.

2. Предоставление государственной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» (далее – государственная услуга) осуществляется Государственным учреждением «Липецкий государственный театр кукол» в соответствии с:

– Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25 декабря 1993, № 23);

– Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

– Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 3191), ст. 3448);

– Федеральным Законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» в редакции федерального закона от 14 декабря 1995 г. № 197-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета», 12 мая 1993, № 89);

– Федеральным законом от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 52(ч.1));

– Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 г. № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов Президента и Правительства РФ, 1994, № 2, ст.74);

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 г. № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации» в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 23.12.2002 г. № 919 (Собрание законодательства РФ, № 13, ст. 1615);

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 « О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

– распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р;

– распоряжением администрации Липецкой области от 18.10.2010 г. № 412-р «Об утверждении плана-графика перехода на предоставление государственных услуг в электронном виде»;

– Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28.06.1993 г. № 163 «Об утверждении Общероссийского классификатора услуг населению» (код 0510002).

3. Результатом оказания государственной является:

1) информирование о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсирование данных мероприятий с использованием средств: внешней рекламы в городе Липецке, в населенных пунктах Липецкой области в связи с проведением выездных спектаклей и гастролей; информационных стендов, размещенных непосредственно в помещениях государственных учреждений культуры; телефонной связи; электронной почты; в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передаче информационного письма непосредственно заявителю; официальных сайтов государственных учреждений культуры в сети Интернет.

2) обоснованный отказ в предоставлении государственной услуги.

4. Получателями государственной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсирование данных мероприятий.

**Раздел 2. Требования к порядку предоставления государственной услуги**

1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах государственного учреждения, предоставляющих государственную услугу:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Данные |
| Краткое наименование | ОБУК «Липецкий государственный театр кукол» |
| Тип организации | Областное бюджетное учреждение культуры «Липецкий государственный театр кукол» |
| Тип подчинения | Управление культуры и туризма Липецкой области |
| Высший орган | Администрация Липецкой области |
| Руководитель организации | Пономарев Олег Витальевич |
| Режим работы | АУП - понедельник– суббота с 9-00.00 до 18.00 час., суббота воскресенье –выходнойАртистический , худ.- постанов. персонал вторник-воскресенье понедельник выходной. |
| Веб-сайты | <http://www.lgtk48.ru><http://www.kultura48.ru> |
| Электронная почта | **lgtk.48@mail.ru** |
| Адрес | 398016, г.Липецк, ул.Гагарина,74 |
| Автоинформатор | отсутствует |
| Контакты | Тётушкин Владимир Александрович, заместитель директора 8-(4742)-36-01-26;Говорова Татьяна Александровна, главный бухгалтер 8-(4742)-36-10-59;Салманова Любовь Михайловна, заместитель директора по зрителю 8-(4742)-34-57-70;Приемная директора/ литературная часть 8-(4742)-34-35-89Кружилина Елена Владимировна, Ласкателева Олеся Васильевна.Касса/вахта 8-(4742)-34-80-40. |

2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы каждого государственного областного учреждения культуры, оказывающего государственную услугу, размещаются на информационных стендах учреждений и официальных сайтах в сети Интернет.

3. Информация о государственной услуге предоставляется:

1) непосредственно в помещениях государственных областных 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 личное консультирование специалистами учреждений, ответственными за предоставление государственной услуги;

2) с использованием внешней рекламы в городе Липецке, в населенных пунктах Липецкой области в связи с проведением выездных спектаклей и гастролей (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели и т.д.);

3) в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);

4) в электронных средствах массовой информации на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски);

5) при обращении по телефону – в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

6) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет: на официальном сайте учреждения <http://www.lgtk48.ru>;

7) при обращении по электронной почте – в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

8) при письменном запросе (обращении) – в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю;

4. На информационных стендах в помещениях государственного учреждения культуры, предоставляющих государственную услугу, размещается следующая информация:

– извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

– текст административного регламента;

– перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

– схема размещения справочных служб и консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;

– порядок получения справок и консультаций;

– местонахождение и контактные телефоны исполнительного органа государственной власти Липецкой области, осуществляющего контроль за предоставлением государственной услуги.

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

1) по телефону;

2) на информационных стендах учреждений;

4) посредством внешней рекламы;

5) по электронной почте;

6) посредством личного обращения;

7) на сайте в сети Интернет;

8) по письменным запросам (обращениям).

6. 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 государственной 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.

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

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.

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

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 5 дней со дня регистрации обращения.

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

12. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) несоответствие обращения содержанию государственной услуги;

2) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

3) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

4) текст электронного обращения не поддаётся прочтению;

5) запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию государственной услуги.

13. Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

14. Условия и сроки предоставления информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий, анонсирование данных мероприятий доводятся до сведения получателей государственной услуги и являются неотъемлемой частью стандарта оказания государственной услуги с необходимым уровнем доступности:

1) перечень документов необходимых для получения государственной услуги, предоставляемых получателями государственной услуги лично при обращении в государственное учреждение:

– документ, удостоверяющий личность.

2) перечень документов необходимых для получения государственной услуги, предоставляемых получателями государственной услуги почтой в адрес государственного учреждения:

– обращение (запрос) получателя государственной услуги.

Образцы и формы указанного документа и пояснительные записки по их заполнению представлены в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.

15. Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных и анонсы данных мероприятий осуществляется на безвозмездной основе.

16. 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.

Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками.

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

Для ожидания приема получателям государственной услуги отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

**Раздел 3. Административные процедуры предоставления государственной услуги**

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

1) создание информации;

2) своевременное размещение достоверной информации о государственной услуге;

3) своевременное обновление информации;

4) рассмотрение обращения;

5) предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) информации;

6) контроль за предоставлением государственной услуги.

2. Создание информации осуществляется на основании утверждённого руководителем государственного учреждения, репертуарного плана.

Размещение и обновление достоверной информации о государственной услуге, размещенной на информационных стендах в государственном учреждении, предоставляющего государственную услугу, на Интернет-сайте, осуществляется ежемесячно.

3. Предоставление информации, размещенной на Интернет-сайте государственного учреждения, осуществляется в круглосуточном режиме.

4. Интернет-обращение, направленное по электронной почте, регистрируется ответственным за прием сообщений специалистом путем присвоения регистрационного номера, внесения данного номера и даты в журнал учета и регистрации, предусмотренный номенклатурой дел учреждения, и исполняется не ранее следующего рабочего дня с момента регистрации обращения.

5. Государственная услуга считается предоставленной, если потребителю государственной услуги предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

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

7. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в данном государственном учреждении, получателю государственной услуги предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

8. Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении 2 к настоящему административному регламенту.

**Раздел 4. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции**

1. Внутренний контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется руководителем государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, ответственным за организацию работы учреждения по предоставлению государственной услуги.

2. Персональная ответственность руководителя за организацию работы учреждения по предоставлению государственной услуги и соблюдений требований административного регламента закрепляется в рамках Государственного задания на предоставление государственной услуги, установленного учредителем.

3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и принятием решений, обеспечивается должностным лицом Управления культуры Липецкой области.

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

1.В части досудебного обжалования:

Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных областных театров и концертных организаций, предоставляющих государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами. Указанные лица могут обратиться к директору государственного учреждения с предложениями, заявлениями или жалобами, которые будут рассмотрены в установленном законодательством порядке.

2. Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме у директора государственного учреждения.

3. Написать письмо и отправить его по почте можно по адресу: 398016, г.Липецк, ул.Гагарина,74.

По этому же адресу можно привести письмо и лично сдать его в приёмную (прием документов ежедневно с 9-00 до 17-00 часов кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

4. Жалобу можно направить на электронный адрес учреждения или воспользоваться официальным сайтом в сети Интернет (рубрика «Обратная связь»).

5. В письменной жалобе получателя государственной услуги указывается:

1) фамилия, имя, отчество получателя государственной 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;

4) личная подпись получателя государственной услуги.

6. Личный прием граждан в государственном учреждении осуществляется в порядке живой очереди, возможна предварительная запись.

Записаться на личный прием к директору государственного учреждения можно по телефону: 8-(4742)-34-35-89.

7. Информация о времени личного приема должностными лицами государственного учреждения должна быть размещена на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

8. Директор:

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.

9. Ответ на жалобу подписывается директором или его заместителями.

10. Ответ на жалобу, поступившую в государственное учреждение, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

11. Письменная жалоба, поступившая в государственное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях директор государственного учреждения вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

12. 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.

О решении директора об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

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.

Приложение 1

Форма обращения (запроса) получателя государственной услуги

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***В учреждение***От *указывается фамилия, имя, отчество*\_\_\_\_\_\_\_\_\_Проживающего (ей) по адресу: *указывается полный почтовый адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |

**ЗАПРОС**

Прошу Вас предоставить информацию о времени и месте проведения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указывается название мероприятия)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись / расшифровка подписи /

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_

|  |
| --- |
| РАБОЧАЯ ГРУППАОБУК «Липецкий государственный театр кукол»  |
| создание календарного графика мероприятий Учреждения |
| Не позднее 10 дней до начала нового календарного месяца |

|  |
| --- |
| Информирование, не требующее контакта с заявителемНЕПРЕРЫВНО |

|  |
| --- |
| Запрос заявителя |

|  |
| --- |
| Интернет-сайт Учреждения |

|  |
| --- |
| Бумажные носители |

|  |
| --- |
| Наружная реклама |

|  |
| --- |
| При личном приёме |
| Ответ (специалист Учреждения) незамедлительно. |

|  |
| --- |
| в письменной форме |
| Ответ (специалист Учреждения) – в течение 5 дней со дня регистрации. |

|  |
| --- |
| по телефону |
| Ответ (специалист Учреждения) незамедлительно. |

|  |
| --- |
| Через интернет-сайт Учреждения |
| Ответ (модератор) – в течение 48 часов. |

|  |
| --- |
| по электронной почте |
| Ответ (модератор) – в течение 48 часов. |

|  |
| --- |
| Регистрация предоставления государственной услуги. |

|  |
| --- |
| Стенды Учреждения |