



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СМОЛЕНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.12.2019 № 3513-адм

Об утверждении Административного регламента муниципальных бюджетных учреждений культуры, Смоленского муниципального унитарного предприятия кинотеатра «Современник» по предоставлению услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсов данных мероприятий»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями Администрации города Смоленска от 17.10.2011 № 2030-адм «Об утверждении Перечня услуг, оказываемых муниципальными учреждениями на территории города Смоленска, в которых размещается муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области», от 31.07.2019 № 2092-адм «Об утверждении Порядка формирования и ведения реестра муниципальных услуг (функций), предоставляемых (осуществляемых) на территории города Смоленска», руководствуясь Уставом города Смоленска,

Администрация города Смоленска п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент муниципальных бюджетных учреждений культуры, Смоленского муниципального унитарного предприятия кинотеатра «Современник» по предоставлению услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсов данных мероприятий».

2. Признать утратившими силу:

– постановление Администрации города Смоленска от 04.06.2012 № 937-адм «Об утверждении Административного регламента муниципальных бюджетных учреждений культуры по предоставлению услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсов данных мероприятий»;

– постановление Администрации города Смоленска от 15.10.2012 № 1818-адм «О внесении изменений в постановление Администрации города Смоленска от 04.06.2012 № 937-адм «Об утверждении Административного регламента муниципальных бюджетных учреждений культуры по предоставлению услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсов данных мероприятий»;

– постановление Администрации города Смоленска от 26.01.2016 № 121-адм «О внесении изменений в постановление Администрации города Смоленска от 04.06.2012 № 937-адм «Об утверждении Административного регламента муниципальных бюджетных учреждений культуры по предоставлению услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсов данных мероприятий».

3. Управлению культуры Администрации города Смоленска в течение трех календарных дней после утверждения Административного регламента обеспечить предоставление текста Административного регламента в комитет по информационным ресурсам и телекоммуникациям Администрации города Смоленска, в комитет по информационной политике Администрации города Смоленска, а также разместить в местах предоставления услуги.

4. Комитету по информационной политике Администрации города Смоленска опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

5. Комитету по информационным ресурсам и телекоммуникациям Администрации города Смоленска:

5.1. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации города Смоленска.

5.2. Внести соответствующие изменения в Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области.

Глава города Смоленска

А.А. Борисов



УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации
города Смоленска

от 13.12.2019 № 3513-а/м

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципальных бюджетных учреждений культуры, Смоленского
муниципального унитарного предприятия кинотеатра «Современник» по
предоставлению услуги «Предоставление информации о времени и месте
театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий
театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсов данных
мероприятий»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1.1. Административный регламент муниципальных бюджетных учреждений культуры, Смоленского муниципального унитарного предприятия кинотеатра «Современник» по предоставлению услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсов данных мероприятий» (далее – Административный регламент, услуга) регулирует состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), осуществляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры, Смоленским муниципальным унитарным предприятием кинотеатром «Современник» (далее – учреждения культуры, муниципальное унитарное предприятие) по предоставлению услуги, а также требования к порядку их выполнения.

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества обеспечения информацией физических и юридических лиц.

1.2. Описание заявителей

Заявителями являются физические или юридические лица, заинтересованные в предоставлении информации о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсов данных мероприятий (далее – заявители).

**1.3. Требования к порядку информирования
о предоставлении услуги**

1.3.1. Информирование о предоставлении услуги осуществляется непосредственно в учреждениях культуры, муниципальном унитарном предприятии.

1.3.2. Для получения информации по вопросам предоставления услуги заявители обращаются в учреждения культуры, муниципальное унитарное предприятие лично, по телефонам, в письменном виде по электронному или почтовому адресам учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия.

1.3.3. Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия (приложение к Административному регламенту) размещается:

- на информационных стендах в учреждениях культуры, муниципальном унитарном предприятии;

- на официальных сайтах учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия;

- на официальном сайте Администрации города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: smoladmin.ru;

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) (электронный адрес: <http://www.gosuslugi.ru>) и (или) в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее - Региональный портал) (электронный адрес: <http://pgu.admin-smolensk.ru>).

1.3.4. Информация об услуге размещается:

- на информационных стендах в учреждениях культуры, муниципальном унитарном предприятии;

- на официальных сайтах учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия;

- на официальном сайте Администрации города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: smoladmin.ru;

- в средствах массовой информации;

- на Едином и (или) Региональном порталах.

1.3.5. Размещаемая информация содержит:

- текст Административного регламента;

- порядок информирования о ходе предоставления услуги.

1.3.6. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информации;

- удобство и доступность получения информации.

1.3.7. Отвечая на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения услуги, сотрудники учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия обязаны:

- подробно и в корректной форме информировать о порядке получения услуги;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении сотрудниками учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия своих должностных (служебных) обязанностей, а также

избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия;

– соблюдать права и законные интересы заявителей.

1.3.8. Информация об исполнении, о приостановлении предоставления услуги доводится до заявителей сотрудниками учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия при личном контакте, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Наименование услуги

Наименование услуги: «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсов данных мероприятий».

2.2. Наименования учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу

2.2.1. Услугу предоставляют:

– муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры микрорайона Гнездово города Смоленска;

– муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Сортировка» г. Смоленска;

– муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Заднепровье» г. Смоленска;

– муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Шарм» города Смоленска;

– муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» пос. Миловидово;

– муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры»;

– муниципальное бюджетное учреждение культуры «Смоленский камерный театр»;

– Смоленское муниципальное унитарное предприятие кинотеатр «Современник».

2.2.2. Для предоставления услуги не требуется обращения в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации.

2.3. Результат предоставления услуги

2.3.1. Результатом предоставления услуги является получение заявителями информации о времени и месте театральных представлений, концертов, гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсов данных мероприятий.

2.3.2. Результат услуги предоставляется:

– при личном обращении в учреждение культуры, муниципальное

унитарное предприятие – в устной форме и (или) самостоятельно в случае просмотра афиши мероприятий на информационном стенде;

– по телефону – в устной форме;

– посредством официальных сайтов учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия в сети «Интернет» – в электронной форме;

– в случае письменного обращения на электронный или почтовый адрес – в электронной или письменной форме соответственно.

2.4. Срок предоставления услуги

2.4.1. Предоставление услуги осуществляется по телефону и при личном обращении в учреждения культуры, муниципальное унитарное предприятие – в момент обращения, не более 15 минут.

Специалист, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы. Индивидуальное устное информирование осуществляется в среднем не более 15 минут.

В случае если сотрудник, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, которое может ответить на вопрос заявителя, или сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.4.2. При обращениях заявителей посредством почтовой связи или электронной почты услуга предоставляется в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации запроса.

2.4.3. При получении услуги в электронном виде посредством официальных сайтов учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия услуга предоставляется в момент обращения заявителя. Срок предоставления услуги в электронном виде зависит от пропускного канала сети «Интернет» получателей услуги и загруженности сервера учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

1) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

2) Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.92 № 3612-1;

3) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры Дома культуры микрорайона Гнездово города Смоленска, утвержденным постановлением Администрации города Смоленска от 29.09.2011 № 1899-адм;

5) Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры «Сортировка» г. Смоленска, утвержденным постановлением

Администрации города Смоленска от 07.09.2011 № 1733-адм;

6) Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурный центр «Заднепровье» г. Смоленска, утвержденным постановлением Администрации города Смоленска от 13.09.2011 № 1763-адм;

7) Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры Дома культуры «Шарм» города Смоленска, утвержденным постановлением Администрации города Смоленска от 13.09.2011 № 1764-адм;

8) Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры» пос. Миловидово, утвержденным постановлением Администрации города Смоленска от 14.09.2011 № 1766-адм;

9) Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры», утвержденным постановлением Администрации города Смоленска от 13.09.2011 № 1765-адм;

10) Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Смоленский камерный театр», утвержденным постановлением Администрации города Смоленска от 06.10.2011 № 1941-адм;

11) Уставом Смоленского муниципального унитарного предприятия кинотеатра «Современник», утвержденным постановлением главы администрации города Смоленска от 16.10.2003 № 1968.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.6.1. Услуга оказывается без предоставления документов.

2.6.2. Обращение заявителя в устной, письменной либо в электронной форме должно содержать:

а) для физических лиц:

– фамилию, имя, отчество заявителя;

– почтовый адрес и адрес электронной почты (при наличии), телефон для связи;

б) для юридических лиц:

– полное наименование организации;

– фамилию, имя, отчество руководителя юридического лица;

– почтовый адрес и адрес электронной почты юридического лица (при наличии), телефон для связи.

Текст письменного обращения должен быть написан разборчиво, фамилия, имя и отчество заявителя, адрес его места жительства, телефон (если есть) написаны полностью.

2.6.3. Запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными

правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления услуги, после первоначального обращения заявителя;

б) наличия ошибок в письменном обращении о предоставлении услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечения срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги;

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) сотрудника учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя учреждения культуры, руководителя муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, не имеется.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги:

- несоблюдение требований, указанных в пункте 2.6.2 подраздела 2.6 раздела 2 Административного регламента;
- несоответствие обращения содержанию услуги;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- технические неполадки на серверном оборудовании и (или) технические проблемы с Интернетом в учреждениях культуры, муниципальном унитарном предприятии.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Смоленской области, муниципальными правовыми актами

Услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги

2.10.1. При обращении заявителя лично в устной форме время предоставления услуги складывается из времени ожидания в очереди и времени приема. Максимальное время ожидания заявителя в очереди составляет 15 минут.

Максимальное время приема заявителя при получении результата предоставления услуги составляет 15 минут.

2.10.2. Инвалиды обслуживаются вне очереди.

2.11. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги

Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги:

- при устном обращении – не более 10 минут;
- при обращении в письменной либо электронной форме – в день поступления обращения в учреждение культуры, муниципальное унитарное предприятие в соответствии с графиком работы учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.12.1. Помещение, в котором предоставляется услуга, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

2.12.2. Вход в помещение, в котором предоставляется услуга, должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей информацию о наименовании, графике работы учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, непосредственно предоставляющих услугу.

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

2.12.4. Помещения, в которых предоставляется услуга, должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.12.5. Помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

2.12.6. В помещении, в котором предоставляется услуга, обеспечивается:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к местам ожидания и приема заявителей с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика при предоставлении инвалиду услуги;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание ответственным специалистом помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими заявителями.

2.12.7. Входы в здание, в котором учреждением культуры, муниципальным унитарным предприятием предоставляется услуга, оборудуются средствами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов.

2.12.8. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.12.9. Специальные информационные стенды и официальные сайты учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия должны содержать полную и актуальную информацию о наименовании, графике работы, телефонах, почтовых адресах, адресах электронной почты, материалы с информацией о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсами данных мероприятий в городе Смоленске.

2.12.10. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы.

2.12.11. Рабочее место сотрудника, предоставляющего услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к сети «Интернет».

2.13. Показатели доступности и качества услуги

2.13.1. Показателями доступности услуги являются:

- обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется услуга;
- возможность получения полной и достоверной информации об услуге в учреждении культуры, муниципальном унитарном предприятии по телефону, на официальном сайте учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу.

2.13.2. Показателями качества услуги являются:

- соблюдение стандарта предоставления услуги;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность;
- отсутствие жалоб на действия или бездействие должностных лиц учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, поданных в установленном порядке;
- простота и ясность изложения информации;
- культура обслуживания (вежливость, этичность).

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме

2.14.1. Предоставление услуги посредством многофункциональных центров не предусмотрено.

2.14.2. Предоставление услуги в электронной форме осуществляется посредством удаленного подключения к официальным сайтам учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия.

2.14.3. Обеспечение возможности получения заявителями информации и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге, размещаемым на Едином портале и (или) Региональном портале.

2.14.4. Обеспечение возможности досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, должностного лица учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

Исчерпывающий перечень административных процедур по предоставлению услуги:

1) предоставление информации путем размещения на официальных сайтах учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия в сети «Интернет» и на информационных стендах, расположенных в учреждениях культуры, муниципальном унитарном предприятии;

2) предоставление информации по запросам, поступившим при личном обращении либо по телефону;

3) предоставление информации по запросам, поступившим по почте или по электронной почте.

3.1. Предоставление информации путем размещения на официальных сайтах учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия в сети «Интернет» и на информационных стендах, расположенных в учреждениях культуры, муниципальном унитарном предприятии

3.1.1. Информирование осуществляется с целью оповещения неограниченного круга лиц о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, об анонсах данных мероприятий, проводимых учреждениями культуры, муниципальным унитарным предприятием.

3.1.2. Сотрудник, ответственный за исполнение данной процедуры, осуществляет:

- сбор и обработку информации о дате, времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсов данных мероприятий;

- своевременную подготовку информации к размещению в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;

- своевременную подготовку информации для публикации в средствах массовой информации;

- согласование подготовленной для опубликования информации с руководителем учреждения культуры, руководителем муниципального унитарного предприятия.

3.1.3. Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсов данных мероприятий для размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования осуществляется с периодичностью не реже одного раза в месяц. Данная информация должна предоставляться не менее чем за неделю до даты проведения мероприятия.

3.1.4. Ответственность за своевременное и полное предоставление информации о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсов данных мероприятий для опубликования несет сотрудник, ответственный за исполнение данной процедуры.

3.2. Предоставление информации по запросам, поступившим при личном обращении либо по телефону

3.2.1. Основанием для начала данной процедуры является устный запрос заявителя, поступивший при личном обращении либо по телефону учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия.

3.2.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

3.2.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия. Время разговора не должно превышать 15 минут.

3.2.4. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

3.3. Предоставление информации по запросам, поступившим по почте или по электронной почте

3.3.1. Основанием для начала данной процедуры является поступление в учреждение культуры, муниципальное унитарное предприятие письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, по электронной почте (далее – письменный запрос).

3.3.2. Письменные запросы заявителей оформляются с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

3.3.3. Специалист, ответственный за прием и регистрацию письменного запроса о предоставлении услуги, в день поступления регистрирует его в журнале регистрации, после чего направляет на исполнение работнику, ответственному за предоставление информации по письменным запросам.

3.3.4. Работник, ответственный за предоставление информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которого максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

3.3.5. В ответе на письменный запрос заявителя специалист, осуществляющий подготовку ответа, указывает свою должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

3.3.6. Срок подготовки ответа на письменный запрос не должен превышать 30 рабочих дней со дня его регистрации.

3.3.7. Предоставление информации заявителю осуществляется в письменном виде почтовым отправлением или по электронной почте.

3.4. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге в электронной форме

3.4.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге в электронной форме осуществляется путем размещения сведений об услуге в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее – Реестр услуг (функций) с последующим размещением сведений на Региональном портале и (или) на Едином портале.

3.4.2. Положение о Едином портале, а также требования к Региональному portalу, порядку размещения на них сведений об услугах, а также к перечню указанных сведений утверждаются Правительством Российской Федерации.

3.4.3. С использованием Единого портала и (или) Регионального портала заявителю предоставляется доступ к сведениям об услуге, указанным в подразделе 1.3 раздела 1 Административного регламента.

3.4.4. Сотрудник Администрации города Смоленска, ответственный за размещение сведений об услуге, осуществляет размещение сведений об услуге в Реестре услуг (функций) в соответствии с Порядком формирования и ведения региональных государственных информационных систем «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области», утвержденным распоряжением Администрации Смоленской области от 26.04.2010 № 499-р/адм.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Руководитель учреждения культуры, руководитель муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, осуществляют текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения культуры, руководителем муниципального унитарного предприятия или уполномоченными лицами проверок соблюдения положений Административного регламента, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

4.3. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

4.4. Плановые проверки предоставления услуги проводятся в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным руководителем учреждения культуры, руководителем муниципального унитарного предприятия.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением услуги (тематические проверки).

4.5. Внеплановые проверки предоставления услуги проводятся по обращениям физических, юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной внеплановой проверки. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе делопроизводства учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия.

4.6. Для проведения проверки издается правовой акт учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия о проведении проверки исполнения Административного регламента.

4.7. По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления услуги, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

4.8. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами.

4.9. Сотрудники учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий при предоставлении услуги. Персональная ответственность сотрудников учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия закрепляется в их должностных инструкциях.

4.10. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ, МУНИЦИПАЛЬНОГО УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ, МУНИЦИПАЛЬНОГО УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, должностных лиц учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия при предоставлении услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, должностных лиц учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия при предоставлении услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушения срока регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

4) отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

5) отказа в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

6) требования у заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказа учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений;

8) нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

9) приостановления предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

10) требования у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, по почте, электронной почте в учреждение культуры, муниципальное унитарное предприятие, предоставляющие услугу, с использованием официального сайта Администрации города Смоленска в сети «Интернет» (smoladmin.ru), Единого портала-либо Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения культуры, руководителя муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, подаются в управление культуры Администрации города Смоленска (далее – управление культуры).

Жалобы на решения и действия (бездействие) сотрудников учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия подаются руководителю учреждения культуры, руководителю муниципального унитарного предприятия соответственно.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы действующим законодательством не предусмотрено.

5.5. Жалоба, поступившая в учреждение культуры, муниципальное унитарное предприятие, управление культуры, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в

течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, должностного лица учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия либо сотрудника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, должностного лица учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, либо сотрудника;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, должностного лица учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, либо сотрудника.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением культуры, муниципальным унитарным предприятием, предоставляющими услугу, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги), управлением культуры.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента ее поступления в учреждение культуры, муниципальное унитарное предприятие, управление культуры.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы учреждение культуры, муниципальное унитарное предприятие, предоставляющие услугу, либо управление культуры принимают одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств,

взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях учреждения культуры, муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

5.12. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, сотрудник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия (бездействие) должностных лиц учреждений культуры, муниципального унитарного предприятия, предоставляющих услугу, в судебном порядке.

Приложение
к Административному регламенту

Список муниципальных бюджетных учреждений культуры города Смоленска, Смоленского муниципального унитарного предприятия кинотеатра «Современник», предоставляющих информацию о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театров и учреждений культуры, киносеансов, анонсы данных мероприятий

Учреждение	Юридический адрес, адрес Интернет-сайта	Телефон, e-mail	График работы
1	2	3	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Сортировка» г. Смоленска	214010, г. Смоленск, ул. Седова, д.1 http://dksortirovka.ru	39-76-65 sortirovka.2@yandex.ru	Рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница. Режим рабочего дня: с 9-00 до 18-00. Обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00. Выходные дни – суббота, воскресенье
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры микрорайона Гнездово города Смоленска	214034, г. Смоленск, ул. Рабочая, д. 10 http://dkgnezdovo.ru/	42-51-04 admin@dkgnezdovo.ru ; Balovnevaelena@mail.ru	Рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница. Режим рабочего дня: с 9-00 до 18-00. Обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00. Выходные дни – суббота, воскресенье
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Заднепровье» г. Смоленска	214006, г. Смоленск, ул. Губенко, д. 5 https://zadneprovye.smol.muzkult.ru	41-11-70 zadneprovye@yandex.ru	Рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница. Режим рабочего дня: с 9-00 до 18-00. Обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00. Выходные дни – суббота, воскресенье
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Шарм» города Смоленска	214025, г. Смоленск, ул. Нахимова, д.17 http://www.dksharm.ru	30-06-10 gordk1@mail.ru	Рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница. Режим рабочего дня: с 9-00 до 18-00. Обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00. Выходные дни – суббота, воскресенье

1	2	3	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» пос. Миловидово	214023, г. Смоленск, пос. Миловидово, д. 58	35-63-36 mbuk.dk.milovidovo@yandex.ru	Рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница. Режим рабочего дня: с 9-00 до 18-00. Обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00. Выходные дни – суббота, воскресенье
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры»	214000, г. Смоленск, ул. Тенишевой, д. 5 http://www.kulturcentr.ru	38-21-35; 38-07-80 kulturcentr@rambler.ru; smolkultura@yandex.ru	Рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница. Режим рабочего дня: с 9-00 до 18-00. Обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00. Выходные дни – суббота, воскресенье
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Смоленский камерный театр»	214004, г. Смоленск, ул. Николаева, д. 28 http://skteatr.ru	65-18-22, 66-35-13 skteatrinfo@ya.ru	Рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница. Режим рабочего дня: с 9-00 до 18-00. Обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00. Выходные дни – суббота, воскресенье
Смоленское муниципальное унитарное предприятие кинотеатр «Современник»	214018, г. Смоленск, ул. Октябрьской Революции, д.15 www.kinosmolensk.ru	38-49-51, 38-94-63 sovremennik_kt@mail.ru	Рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница. Режим рабочего дня: с 9-00 до 18-00. Обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00. Выходные дни – суббота, воскресенье