



МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.02.2013 г.

№ 20

Об утверждении Административного регламента 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»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением Мэрии г. Грозного от 30.07.2012 №38, а также в целях повышения качества муниципальных услуг, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при выполнении муниципальной услуги, Мэрия г. Грозного

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый 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».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра - руководителя аппарата Мэрии г. Грозного В.Ш. Устраханова.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Мэр г. Грозного

И.В.Кадыров



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»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента услуги:

1.1.1. 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 и муниципальная услуга) разработан в целях повышения информированности граждан и организаций, определяет порядок предоставления Департаментом культуры Мэрии г.Грозного (далее -Департамент культуры) и подведомственными Департаменту культуры муниципальными учреждениями культуры муниципальной услуги (далее – Учреждения), в том числе в электронном виде, а также порядок взаимодействия Департамента культуры с органами государственной власти Российской Федерации и Чеченской Республики, органами местного самоуправления муниципального образования г.Грозный и учреждениями культуры при осуществлении предоставления муниципальной услуги.

1.1.2. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями и Департаментом культуры, связанные с предоставлением информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий.

1.2. Круг заявителей:

1.2.1. Заявителями являются юридические или физические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителей муниципальной услуги, способы получения информации о месте нахождения и графиках работы исполнителей муниципальной услуги.

1.3.1.1. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителей муниципальной услуги приведена в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.1.2. Способы получения информации о месте нахождения и графике работы учреждений - исполнителей муниципальной услуги.

- личное обращение Заявителя непосредственно в Учреждения;
- личное обращение Заявителя в Департамент культуры;
- размещение соответствующей информации в средствах массовой информации;
- размещение информации в сети Интернет;
- с использованием средств телефонной связи;
- на информационных стендах в Учреждениях;
- иным, не запрещенным законом способом.

1.3.2. Справочные телефоны органа, предоставляющего муниципальную услугу

Информация о контактных телефонах исполнителей муниципальной услуги представлена в приложении 1 к Административному регламенту.

1.3.3. Адреса электронной почты и официального сайта Департамента культуры, учреждений, предоставляющих муниципальную услугу:

e-mail: depkult@gmail.com

сайт: <http://grozdepkult.ru>

Информация об адресах электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, приведена в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг.

При обращении посредством телефонной, почтовой и электронной связи заявители могут получить следующую информацию о муниципальной услуге:

- о полном почтовом адресе Департамента культуры;
- об адресах официальных Интернет-сайтах Департамента культуры и Мэрии г. Грозного;
- о нормативных правовых актах, регламентирующих предоставление

муниципальной услуги;

- о предъявляемых требованиях;
- о времени и месте приема заявителей;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования результатов предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц;
- иные вопросы, имеющие отношение к порядку предоставления муниципальной услуги.

Работники учреждений несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных Административным регламентом.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации

1.3.5.1. Информация о порядке предоставлении муниципальной услуги доводится посредством:

- 1) личного консультирования в помещениях Департамента культуры, подведомственных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу;
- 2) телефонной, почтовой и электронной связи;
- 3) сети Интернет, в том числе и на официальном сайте Департамента культуры - <http://grozdepkult.ru> и на официальном сайте Мэрии г.Грозного - www.groz-mer.ru

4) публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.п.);

5) размещения информации на информационных стендах.

1.3.5.2. На информационных стендах, в местах предоставления муниципальной услуги, размещается следующая информация:

- 1) текст Административного регламента предоставления муниципальной услуги с приложениями;
- 2) текст (извлечение из текста) законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- 3) блок-схемы и/или краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- 4) время приема документов;
- 5) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 6) порядок получения консультаций;
- 7) порядок обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

2.1.1. «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 Мэрии г.Грозного, структурных

подразделений, учреждений, предприятий, предоставляющих муниципальную услугу:

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется Департаментом культуры Мэрии г.Грозного.

2.2.2. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие учреждения:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Ансамбль песни и танца «Заманхо» г.Грозного;

- Муниципальное бюджетное учреждение «Ансамбль песни и танца «Столица» г.Грозного;

- Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Оргтехника» г.Грозного;

- Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры им. Ш.Эдисултанова г.Грозного.

2.2.3. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

-информированность населения о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, проводимых муниципальными учреждениями культуры (далее - мероприятия), анонсирование данных мероприятий с использованием средств наружной рекламы; информационных стендов, размещенных непосредственно в помещениях муниципальных учреждений культуры; телефонной связи; электронной почты; отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю, в сети Интернет на официальном сайте Департамента культуры - <http://grozdepkult.ru>;

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- по телефону;

- на информационных стендах Учреждений;

- посредством размещения наружной рекламы;

- по электронной почте;

- посредством личного обращения;
- на сайте в сети Интернет;
- по письменным запросам (обращениям).

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте мероприятий представляется заявителю в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

2.4.3. В случае если работник Учреждения, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого работника, который может ответить на вопрос заявителя, или заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

2.4.4. В случае если работники Учреждения не могут ответить на вопрос заявителя в течение 5 минут, ему сообщается ответ в течение двух часов.

2.4.5. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях Учреждений, информация представляется в соответствии с режимом работы муниципального учреждения культуры.

2.4.6. На официальном сайте Департамента культуры <http://grozdepkult.ru> информация о времени и месте проведения мероприятий представляется круглосуточно.

2.4.7. Наружная реклама о проведении мероприятий, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Чеченской Республики, размещается муниципальными учреждениями культуры ежемесячно, не позднее, чем за 15 дней до проведения мероприятия.

2.4.8. При получении запроса от заявителя по электронной почте, ответ на данное обращение направляется, также, по электронной почте на электронный адрес обратившегося не позднее следующего рабочего дня с момента получения запроса.

2.4.9. Информирование заявителя, обратившегося лично, о времени и месте проведения мероприятий производится в день обращения и не должно превышать 10 минут.

2.4.10. Ответ на письменный запрос заявителя отправляется на почтовый адрес заявителя, указанный в запросе, в течение 30 дней со дня регистрации запроса.

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

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года. №9-ФЗ «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-Федеральный закон от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Федеральный Закон от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

-Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

-Федеральный закон от 26 декабря 2008 года №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

-Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 года №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

-Указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года. №2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;

-Постановление Правительства Российской Федерации от 25 марта 1999 года №329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;

-Конституция Чеченской Республики;

-Закон Чеченской Республики от 5 июля 2006 года №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике»;

-Положение Департамента культуры Мэрии г.Грозного, утвержденное решением Совета депутатов г.Грозного от 1 марта 2011 года. №3;

-Устав Муниципального бюджетного учреждения «Ансамбль песни и танца «Заманхо» г.Грозного;

-Устав Муниципального бюджетного учреждения «Ансамбль песни и танца «Столица» г.Грозного;

-Устав Муниципального бюджетного учреждения Дворец культуры «Оргтехника» г.Грозного;

-Устав Муниципального бюджетного учреждения Дворец культуры «Химиков» г.Грозного.

-Иные нормативно правовые акты Российской Федерации, Чеченской Республики и Мэрии г.Грозного.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной 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. Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо обратиться в Учреждение:

- лично или по телефону;
- в письменной или электронной форме - посредством почтовой связи либо электронной почты или иным способом, позволяющим передать в электронной форме.

2.6.2. Заявитель может получить информацию о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий в сети Интернет в интерактивном режиме.

2.6.3. Для получения муниципальной услуги при письменном и электронном обращении заявителем предоставляется заявление (приложение 3 к настоящему Административному регламенту).

2.6.4. В заявлении о предоставлении муниципальной услуги указываются:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, в том числе наименование юридического лица (в случае, если заявитель действует от имени юридического лица);
- наименование органа, в который направляется запрос, либо фамилия и инициалы или должность лица муниципального учреждения культуры;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, номер телефона, либо адрес электронной почты для направления ответа, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- суть заявления;
- личная подпись и дата.

2.6.5. Заявление о предоставлении муниципальной услуги анонимного характера Учреждениями города не рассматривается.

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

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

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

2.8.1. Заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

- в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица;
- содержание письменного (электронного) обращения не позволяет

установить запрашиваемую информацию;

- текст письменного (электронного) обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес (адрес почтовой почты) поддаются прочтению;

- в письменном (электронном) обращении не указаны фамилия заявителя, почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;

- в письменном (электронном) обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

- запрашиваемая информация отсутствует в данном муниципальном учреждении культуры.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными в предоставлении муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги:

2.9.1. Предоставление услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

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

2.10.1. Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы:

2.11.1. Платные услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата её предоставления:

2.12.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 20 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов, составляет 20 минут.

2.12.2. Максимальное время ожидания в очереди при получении результатов предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о

предоставлении муниципальной услуги, в том числе, в электронной форме:

2.13.1. Регистрация заявления, направленного заявителем с использованием средств почтовой связи или в форме электронных документов, осуществляется в день их поступления в Учреждение либо на следующий день при поступлении заявления по окончании рабочего времени.

2.13.2. В случае поступления заявления в выходные дни регистрация осуществляется в первый рабочий день, следующий за выходным днем.

2.13.3. Регистрация поступившего заявления осуществляется специалистом Учреждения, ответственным за прием и регистрацию документов при предоставлении муниципальной услуги.

2.13.4. Поступившее заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в течение 10 минут с момента поступления.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг:

2.14.1. Здания Учреждений должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими:

- наименование учреждения;
- место нахождения и юридический адрес;
- режим работы.

2.14.2. Информационные таблички размещаются рядом с входом либо на двери входа: так, чтобы их хорошо видели посетители.

2.14.3. Фасад здания Учреждений оборудован осветительными приборами, которые позволяют в течение рабочего времени Учреждений ознакомиться с информационными табличками.

2.14.4. Здания Учреждений должны быть оборудованы стоянками для автомобильного транспорта заявителей, в том числе для парковки специальных транспортных средств инвалидов.

2.14.5. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.14.6. Прием заявителей осуществляется в помещении, приспособленном для работы с заявителями.

2.14.7. Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должен быть оборудован удобным входом, обеспечивающим свободный доступ населения, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья.

2.14.8. Вход и выход из помещения для приема заявителей оборудован

соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.14.9. В местах приема заявителей на видном месте размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Учреждений.

2.14.10. Кабинеты приема заявителей оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета, графиком приема граждан, фамилией работника, ведущего прием граждан.

2.14.11. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, содержащими необходимую информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, графике работы Учреждений и дополнительной справочной информации, касающейся представления информации.

2.14.12. Места ожидания для заявителей оборудованы:

- средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- средствами оказания первой медицинской помощи;
- местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;
- посадочными местами не менее 3 мест (стульями, скамьями и т.д.);
- столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т.д.).

2.14.13. Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов.

2.14.14. Под сектор ожидания в очереди отведено просторное помещение, площадь которого определена в зависимости от количества граждан, обращающихся в Учреждение.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий:

2.15.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- 1) наличие различных способов получения информации о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) равные права и возможности по получению муниципальной услуги для заявителей;

3) режим работы Департамента культуры и Учреждений обеспечивает возможность подачи заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги в течение рабочего времени;

4) возможность выбора способа обращения и получения муниципальной услуги (по почте, в том числе в электронной форме, при личном обращении).

2.15.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) профессиональная подготовка специалистов Департамента культуры и Учреждений;

2) высокая культура обслуживания заявителей;

3) строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги; отсутствие обоснованных жалоб на нарушения положений настоящего Административного регламента.

2.15.3. Соответствие исполнения Административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения Административного регламента.

2.15.4. Анализ практики применения Административного регламента проводится должностными лицами Департамента культуры один раз в год.

2.15.5. Результаты анализа практики применения Административного регламента размещаются в сети Интернет на официальном сайте Департамента культуры - <http://grozdepkult.ru>, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в Административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме:

2.16.1. Иные требования к заявителю при предоставлении муниципальной услуги не предъявляются.

2.16.2. Муниципальная услуга в многофункциональных центрах не оказывается.

2.16.3. Заявителям обеспечивается доступ к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте Департамента культуры.

2.16.4. Обеспечивается возможность подачи заявителем письменного обращения с использованием электронного адреса Департамента культуры - depkult@gmail.com.

2.16.5. Должностные лица Учреждений, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, обеспечивают обработку и хранение персональных данных заявителей в соответствии с законодательствами Российской Федерации и Чеченской Республики.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой (приложение 2 к настоящему Административному регламенту).

3.2. Предоставление муниципальной услуги с использованием всех форм информирования включает в себя следующие административные процедуры:

- предоставление муниципальной услуги при устном обращении заявителя;

- предоставление муниципальной услуги по письменному (электронному) запросу заявителя.

3.3. Предоставление муниципальной услуги при устном обращении заявителя.

3.3.1. Основания для начала административной процедуры. Основанием для начала административной процедуры является устный запрос заявителя, поступивший при личном обращении или по телефону

3.3.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

Предоставление заявителю информации производится путем личного обращения или по телефону.

3.3.2.1. При личном обращении заявителя специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой муниципальной услуге.

Ответы заявителю должны иметь исчерпывающий, в рамках Административного регламента, характер. Предельное время предоставления информации 10 минут.

В случае желания заявителя получить необходимую информацию о муниципальной услуге самостоятельно, специалист предлагает ему ознакомиться с информационными стендами в учреждении культуры,

информацией на соответствующем сайте в сети Интернет.

Прием заявителей производится в порядке живой очереди.

Время ожидания личного приема в очереди должно составлять не более 30 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех лиц, обратившихся не позднее, чем за 40 минут до времени окончания приема.

3.3.2.2. Информирование по телефону производится подробно, с использованием официально-делового стиля речи. Время разговора по телефону, как правило, не должно превышать 10 минут. Ответы на телефонные звонки должны начинаться с информации о наименовании ответственного подразделения, фамилии, имени, отчестве, должности специалиста. При невозможности специалиста, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, звонок переадресуется (переводится) на другое должностное лицо или заявителю сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Разговор по телефону производится доброжелательно, ответы на возможную критику должны даваться в корректной форме со ссылкой на нормы действующего законодательства.

3.3.2.3. В случае если заявитель не удовлетворен предоставленной информацией, специалист предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам в месячный срок по правилам работы с обращениями граждан.

3.3.2.4. Предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) информации специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в устной форме осуществляется в момент обращения.

3.3.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

3.3.4. Критерии принятия решений.

-устный запрос заявителя.

3.3.5. Результат административной процедуры.

Результатом выполнения административной процедуры является информирование о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсирование данных мероприятий или обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры.

Способа фиксации результата административной процедуры нет.

Муниципальная услуга считается оказанной, если Заявителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

3.4. Предоставление муниципальной услуги по письменному (электронному) запросу заявителя включает следующие административные действия (процедуры):

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и подготовка сведений;

- направление (выдача) сведений.

3.4.1. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.1.1. Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление в муниципальное учреждение культуры письменного обращения заявителя по почте либо в форме электронного документа.

3.4.1.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

Днем поступления заявления считается дата его регистрации специалистом Учреждения, ответственным за прием и регистрацию документов при предоставлении муниципальной услуги.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в течение 10 минут с момента поступления.

Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов при предоставлении муниципальной услуги:

- устанавливает предмет заявления;

- проверяет наличие в заявлении всех необходимых реквизитов и данных, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

- регистрирует заявление в книге учета входящих документов установленной формы;

- не позднее следующего рабочего дня поступившее заявление передается на рассмотрение руководителю муниципального учреждения культуры.

После регистрации поступивший запрос с резолюцией руководителя муниципального учреждения культуры направляется специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.4.1.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры

является специалист Учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов.

3.4.1.4. Критерии принятия решений.

-регистрация поступившего в Учреждение письменного запроса Заявителя

3.4.1.5. Результат административной процедуры.

Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированного заявления специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги

3.4.1.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация запроса в журнале входящей корреспонденции.

3.4.2. Рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и подготовка сведений.

3.4.2.1. Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административного действия (процедуры) является поступление заявления специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.4.2.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление.

Должностное лицо учреждения, ответственное за предоставление информации проводит проверку заявления на его соответствие.

На основании изучения (анализа) документов специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает решение:

- о предоставлении сведений;
- об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается, если имеется основание, указанное в пункте 2.8. настоящего Административного регламента.

Срок рассмотрения заявления и принятия решения не должен превышать 5 календарных дней с момента его поступления специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, оформляет информацию по интересующему запросу в виде письма, которое подписывается руководителем муниципального Учреждения.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги

оформляется специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в виде уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги (приложение 4 к настоящему Административному регламенту).

В уведомлении об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю указываются причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в предоставлении информации. Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается руководителем муниципального учреждения культуры.

3.4.2.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги

3.4.2.4. Критерии принятия решений.

- соответствие запроса пункту 2.6. настоящего регламента;
- подготовка сведений по поступившему запросу.

3.4.2.5. Результат административной процедуры.

Результатом выполнения административной процедуры является подготовка информации по интересующему запросу в виде письма или мотивированный отказ в предоставлении услуги.

3.4.2.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры.

Фиксация результата выполнения административной процедуры на данном этапе отсутствует.

3.4.3. Направление (выдача) сведений заявителю.

3.4.3.1. Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала данной административной процедуры является подписание руководителем ответа о предоставлении информации или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.3.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

После подписания письменного ответа о предоставлении информации или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, ответ или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрируется в соответствующем журнале регистрации исходящей документации.

Если заявление о предоставлении муниципальной услуги было направлено посредством почтовой связи, то письменный ответ направляется заявителю по адресу, указанному в заявлении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет 3 календарных дня.

3.4.3.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является специалист Учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов.

3.4.3.4. Критерии принятия решений.

- направление информации заявителю.

3.4.3.5. Результат административной процедуры.

Результатом данной административной процедуры является предоставление заявителю Информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий на территории г.Грозного.

3.4.3.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры.

Фиксация результата административной процедуры производится в журнале исходящей корреспонденции.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником и должностными лицами Департамента культуры.

4.1.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами настоящего Административного регламента осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.3. Внутренний контроль за соблюдением и исполнением Административного регламента осуществляется начальником Департамента

культуры.

4.1.4. Внешний контроль за соблюдением и исполнением Административного регламента осуществляется иными уполномоченными органами и должностными лицами в соответствии с нормативными актами.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги:

4.2.1. Проверка полноты и качества 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 действия (бездействие) и решения должностных лиц Учреждений и Департамента культуры, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы Департамента культуры) и внеплановыми. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.3. Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании приказов начальника Департамента культуры.

4.2.4. Для проведения проверки может быть сформирована комиссия, в состав которой могут быть включены независимые эксперты.

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

4.3. Ответственность должностных лиц отраслевых, структурных и территориальных органов Мэрии города Грозного за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательствами Российской Федерации и Чеченской Республики.

4.3.2. Должностные лица Учреждений и муниципальные служащие Департамента культуры, ответственные за осуществление административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, несут установленную законодательствами Российской Федерации и Чеченской Республики ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том

числе со стороны граждан, их объединений и организаций:

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги и принятию решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Департамента культуры нормативных правовых актов Российской Федерации и Чеченской Республики, а также положений настоящего Административного регламента.

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Департамент культуры, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги:

5.1.2. Заявитель вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования:

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем являются решения и действия (бездействие) должностных лиц Департамента культуры либо работников Учреждений, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим Административным регламентом, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим Административным регламентом;

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим Административным регламентом;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается:

5.3.1. Основания для отказа либо приостановления в рассмотрении жалобы:

1) подача жалобы лицом, не имеющим полномочий выступать от имени заявителя;

2) если в жалобе не указана фамилия заявителя, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

3) заявитель жалобы обжалует судебное решение;

4) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такая жалоба оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

5) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в семидневный срок со дня поступления жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

б) если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования:

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в Департамент культуры жалобы на

действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.4.2. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта Департамента культуры, официального сайта Мэрии г.Грозного, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии):

5.5.1. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5.2. Заявители имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.5.3. Для обоснования и рассмотрения жалобы заинтересованные лица имеют право представлять в Департамент культуры дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

5.6. Органы местного самоуправления г.Грозного, структурные подразделения, учреждения, предприятия и должностные лица, которым

может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.6.1. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

- Начальник Департамента культуры.

- Заместитель Мэра г. Грозного по социальным вопросам, курирующий работу Департамента культуры.

- через интернет-приемную официального сайта Мэрии г.Грозного;

- через интернет-приемную официального сайта Департамента культуры;

- в ходе личного приема.

5.6.2. Мэр г. Грозного - в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии):

5.7.1. Жалоба, поступившая в Департамент культуры, или Мэрию г.Грозного подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7.2. В случае обжалования отказа Департамента культуры, должностного лица Департамента культуры в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования:

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.8.1 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение 1 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармонии, киносеансов, анонс данных мероприятий»

Информация

о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок и консультаций), адресах муниципальных учреждений культуры г.Грозного, предоставляющих муниципальную услугу

Департамент культуры Мэрии г.Грозного

Адрес:

364021, Чеченская Республика, г.Грозный, пр-т А.Кадырова, 39.

Тел/факс: 8(8712) 22-63-04

e-mail : depkult@gmail.com

Режим работы:

Понедельник - пятница: с 9.00 до 18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00

Муниципальное бюджетное учреждение «Ансамбль песни и танца «Столица» г.Грозного

Адрес:

364021, Чеченская Республика, г.Грозный, пр-т А.Кадырова, 39.

Телефон: 8(928)089-09-44

e-mail: ismail60@bk.ru

Режим работы:

Понедельник - пятница: с 9.00 до 18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00

Муниципальное бюджетное учреждение «Ансамбль песни и танца «Заманхо» г.Грозного

Адрес:

364021, Чеченская Республика, г.Грозный, пр-т А.Кадырова, 39.

Телефон: 8(928)780-80-84

e-mail: zamanho@inbox.ru

Режим работы:

Понедельник - пятница: с 9.00 до 18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00

Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Оргтехника»

Адрес:

364052, Чеченская Республика, г.Грозный, ул. Угольная, 320

Телефон: 8(928)783-04-48

e-mail: dkorgtehnika@mail.ru **Режим работы:**

Понедельник - пятница: с 9.00 до 17.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00,
суббота: с 9.00 до 14.00 (без перерыва на обед)

Режим работы любительских творческих коллективов, студий, любительских объединений, клубов по интересам, работающих на базе ДК, размещен на информационном стенде в фойе учреждения.

Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры им.Ш.Эдисултанова

Адрес:

364046, Чеченская Республика, г.Грозный, ул. Выборгская, 11

Телефон: 8(928)787-81 -08

e-mail: dvorecl957@mail.ru

Режим работы:

Понедельник - пятница: с 9.00 до 17.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00,
суббота: с 9.00 до 14.00 (без перерыва на обед)

Режим работы любительских творческих коллективов, студий, любительских объединений, клубов по интересам, работающих на базе ДК, размещен на информационном стенде в фойе учреждения.

Приложение 2 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармонии, киносеансов, анонс данных мероприятий»

Блок-схема последовательности административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги



Приложение 3 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармонии, киносеансов, анонс данных мероприятий»

Начальнику

(Название учреждения)

(Фамилия, имя, отчество)

(юридическое или физическое лицо)

(место регистрации, адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить следующую информацию о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий:

1. _____
2. _____
3. _____

(дата)

(подпись)

Приложение 4 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармонии, киносеансов, анонс данных мероприятий»

(Наименование заявителя: фамилия, имя, отчество – для граждан;

полное наименование организации – для юридических лиц)

(почтовый адрес заявителя)

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в предоставлении муниципальной услуги

На Ваш запрос _____

(место нахождения объекта)

не представляется возможным, поскольку _____

(указывается причина)

(должность лица, подписавшего уведомление)

Ф.И.О. исполнителя

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.