

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению государственной услуги
«Предоставление информации о времени и месте
театральных представлений, филармонических и эстрадных
концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний,
киносеансов, анонсы данных мероприятий»**

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования

1.1. Административный регламент предоставления государственной 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, государственная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для заявителей при предоставлении государственной услуги и определяет стандарты, сроки и последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги.

Круг заявителей

1.2. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются физические лица и юридические лица без ограничений, либо их уполномоченные представители.

**Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
УСЛУГИ**

Наименование государственной услуги

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

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется:
Государственным автономным учреждением культуры Тюменской области «Тюменское концертно-театральное объединение» (далее - Учреждение).
625048, г. Тюмень, ул. Республики, 129, строение 1.
Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Вторник	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Среда	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Четверг	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Пятница	9.00 - 17.00	13.00 – 14.00
Суббота	Выходной	
Воскресенье	Выходной	

Информацию можно получить по телефону: (3452) 68-93-24 (многоканальный);

E-mail: tkto72@mail.ru

адрес сайта: www.kto72.ru.

Адреса структурных подразделений Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги:

- «Тюменская филармония»

625013, г. Тюмень, ул. Республики, 34

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Вторник	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Среда	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Четверг	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Пятница	9.00 - 17.00	13.00 – 14.00
Суббота	Выходной	
Воскресенье	Выходной	

Информацию можно получить по телефону: (3452) 46-44-19

- «Дворец культуры «Нефтяник» имени В.И. Муравленко»

625002, город Тюмень, Осипенко, 1

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Вторник	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Среда	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Четверг	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Пятница	9.00 - 17.00	13.00 – 14.00
Суббота	Выходной	
Воскресенье	Выходной	

Информацию можно получить по телефону: (3452) 28-32-32

- «Тюменский драматический театр»

625000, г. Тюмень, ул. Республики, 129;

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Вторник	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Среда	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Четверг	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Пятница	9.00 - 17.00	13.00 – 14.00

Суббота Выходной
Воскресенье Выходной
Справочный телефон: (3452) 40-98-23

- «Тюменский театр кукол»
625000, г. Тюмень, ул. Кирова, д.36;

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Вторник	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Среда	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Четверг	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Пятница	9.00 - 17.00	13.00 – 14.00

Суббота Выходной

Воскресенье

Информацию можно получить по телефону: (3452) 46-18-40

- "Тобольский драматический театр имени Петра Павловича Ершова"
62515, г. Тобольск, Микрорайон 4-ый, д. 66.

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Вторник	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Среда	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Четверг	8.45 - 18.00	13.00 – 14.00
Пятница	9.00 - 17.00	13.00 – 14.00

Суббота **Выходной**

Воскресенье

Информацию можно получить по телефону: (3456) 25-26-41

Режим работы Учреждения может быть изменен внутренними нормативными актами.

Адрес сайта «Портал услуг Тюменской области», содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее- сеть Интернет): <http://www.uslugi.admtumen.ru/> (далее - Портал).

Описание результата предоставления государственной услуги

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

-Получение заявителем информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармонии, киносеансов, проходящих в зданиях Учреждения или проводимых Учреждением, анонсов данных мероприятий (далее- Информация).

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в

предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации или Тюменской области

2.4. В помещениях Учреждения государственная услуга предоставляется в режиме работы Учреждения, указанном в пункте 2.2 настоящего административного регламента.

Срок предоставления государственной услуги:

- по телефону - не более 10 минут;
- в устной форме в помещении Учреждения - не более 30 минут;
- по письменному обращению — не более 3 рабочих дней со дня регистрации обращения в Учреждении.

На Портале <http://www.uslugi.admtyumen.ru> в сети Интернет государственная услуга предоставляется круглосуточно, в течение 24 часов.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", № 168, 30.07.2010) (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ);

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ("Российская газета", № 248, 17.11.1992);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" ("Российская газета", № 165, 29.07.2006);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации»,

Законом Тюменской области от 28.12.2004 № 330 "О государственной политике в сфере культуры и искусства в Тюменской области" ("Парламентская газета "Тюменские известия", N 280-281, 29.12.2004, "Вестник Тюменской областной Думы", N 15, часть 1, 2004);

Постановлением Правительства Тюменской области от 17.01.2011 № 2-п "Об утверждении Положения о департаменте культуры Тюменской области" (размещённым на странице Департамента Официального портала органов государственной власти www.admtyumen.ru);

2.6. Заявителям обеспечивается возможность ознакомиться с содержанием нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, в сети Интернет на Портале <http://www.uslugi.admtyumen.ru> или официальном сайте Учреждения

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для

предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

2.7. При обращении заявителя лично в Учреждение либо по телефону для получения государственной услуги предоставление документов не требуется.

При обращении заявителя письменно либо по электронной почте Учреждение принимает запрос-документ на бумажном носителе или в форме электронного документа, составленный заявителем в свободной форме.

2.8. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

2.9. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и предоставляется заявителем по желанию, отсутствуют.

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

2.10. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.11. Основания для отказа в приостановлении или предоставлении государственной услуги отсутствуют.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

2.12. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Способы, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

2.13. Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

Способы, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

2.14. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют, в связи с чем плата не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги составляет не более 15 минут:

В электронном виде услуга оказывается всем получателям государственной услуги немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя на сайт. Максимальный срок формирования ответа на электронный запрос пользователя составляет 3 минуты.

Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 500 запросов одновременно), составляет 15 минут.

Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги

2.16. Государственная услуга оказывается без регистрации запроса заявителя.

Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.17. Места предоставления государственной услуги соответствуют установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данные помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

2.18. Места ожидания оборудованы стулом, письменным столом для написания текста письменного заявления.

2.19. Места для заполнения заявлений оборудованы визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде:

- о режиме работы Учреждения;
- о графике приема граждан сотрудниками Учреждения;
- о номерах кабинетов, в которых осуществляется прием заявлений и документов и устное информирование заявителей; фамилии, имена, отчества и должности сотрудников Учреждения, осуществляющих прием заявителей и устное информирование;
- адрес Портала, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее-Единый портал);
- номера телефонов, факсов, адрес электронной почты;
- образец заполнения заявления;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление государственной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- блок-схема предоставления государственной услуги (приложение № 1 к настоящему административному регламенту).

2.20. Учреждением обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности помещений в зданиях Учреждения (далее по тексту настоящего пункта –объект), в которых предоставляется государственная услуга, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- а) возможность беспрепятственного входа в объект и выхода из него;
Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок;
- б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью сотрудников Учреждения, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью сотрудников Учреждения;
- г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;
- д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

ж) размещение помещения, в котором предоставляется государственная услуга, на первом этаже объекта;

з) выделение на территории, прилегающей к зданию Учреждения, не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак "Инвалид". Порядок выдачи опознавательного знака "Инвалид" для индивидуального использования устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных транспортных средств бесплатно;

и) представление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;

л) организация в помещении библиотеки бесплатного туалета для посетителей, предназначенного для инвалидов.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.21. Показатели доступности государственной услуги (общие, применимые в отношении всех получателей государственной услуги):

1) транспортная доступность к месту предоставления государственной услуги;

2) наличие указателей, обеспечивающих беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

3) возможность получения полной и достоверной информации о государственной услуге в библиотеке, по телефону, на официальном сайте библиотеки.

4) предоставление государственной услуги любым доступным способом, предусмотренным действующим законодательством.

2.22. Показатели доступности государственной услуги (специальные, применимые в отношении инвалидов):

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами;

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

д) наличие инфраструктуры, указанной в пункте 2.20 настоящего административного регламента;

е) другие условия доступности государственной услуги, предусмотренные нормативными и правовыми актами.

2.23. Показатели качества государственной услуги:

1) соблюдение срока предоставления государственной услуги;

2) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата;

3) отсутствие жалоб на действия или бездействие должностных лиц библиотеки, поданных в установленном порядке;

2.24. После получения результата услуги обеспечивается возможность оценки качества оказания услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.25. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах не предусмотрено.

Для получения заявителем государственной услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, доступ в сеть Интернет.

2.26. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на Портале и Едином портале.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- создание Информации на основании утвержденных руководителем Учреждения репертуарных планов;
- размещение Информации в сети Интернет, в средствах массовой информации, в форме любых видов рекламы и печатной продукции;
- предоставление заявителю Информации.

3.2. Блок-схема административных процедур предоставления государственной услуги представлена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

Создание Информации на основании утвержденных руководителем Учреждения репертуарных планов

3.3. Основанием для начала административной процедуры по созданию Информации является утверждение руководителем Учреждения репертуарного плана Учреждения на основании представленных руководителями структурных подразделений Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, планов работы структурных подразделений.

3.4. На основании утвержденного руководителем Учреждения репертуарного плана Учреждения ответственное должностное лицо Учреждения ежемесячно формирует, в том числе в электронном виде, сводные репертуарные афиши, соответствующие фактическому репертуару Учреждения.

3.5. Критерии принятия решения:

- решение о создании Информации принимается на основании репертуарного плана Учреждения, утвержденного руководителем Учреждения

3.6. Лицами, ответственными за создание Информации являются ответственное за создание сводной репертуарной афиши должностное лицо Учреждения и руководитель Учреждения.

3.7. Результатом административной процедуры является создание достоверной и актуальной Информации.

3.8. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является занесение Информации в сводную репертуарную афишу Учреждения.

Размещение Информации в сети Интернет, в средствах массовой информации, в форме любых видов рекламы и печатной продукции

3.9. Основанием для начала административной процедуры по размещению Информации в сети Интернет, в средствах массовой информации, в форме любых видов рекламы и печатной продукции является утверждённый руководителем Учреждения репертуарный план Учреждения.

3.10. Ответственные должностные лица Учреждения размещают указанными в пунктах 3.19-3.20 настоящего административного регламента способами информацию об отдельных спектаклях, концертных программах, творческих вечерах и прочих мероприятиях не позднее, чем за 10 календарных дней до начала месяца, в котором должны состояться эти мероприятия. Информация размещается в соответствии с формой и требованиями, обозначенными в приложении №2 к настоящему Регламенту. В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения, состава исполнителей и исполняемых произведений в течение 24 часов с момента принятия решения об изменениях ответственным должностным лицом Учреждения вносятся изменения в репертуарный план Учреждения.

3.11. Информация со дня размещения на Портале, официальном сайте Учреждения находится в свободном доступе. Информация обновляется ответственным должностным лицом Учреждения по мере необходимости, период обновления не должен превышать одного месяца.

3.12. Критерии принятия решения:

Решение о размещении Информации в сети Интернет, в средствах массовой информации, в форме любых видов рекламы и печатной продукции принимается в соответствии утвержденным руководителем Учреждения репертуарным планом Учреждения и созданной на его основе сводной репертуарной афиши Учреждения.

3.13. Лицами, ответственными за размещение в сети Интернет, в средствах массовой информации, в форме любых видов рекламы и печатной продукции Информации являются ответственные должностные лица и руководитель Учреждения.

3.14. Результатом административной процедуры является размещение достоверной и актуальной Информации в сети Интернет, в средствах массовой информации.

3.15. Фиксацией результата выполнения административной процедуры являются любые виды рекламы и печатной продукции, содержащие Информацию.

Предоставление заявителю Информации

3.16. Основанием для начала административной процедуры по предоставлению заявителю Информации является размещение ответственными должностными лицами Учреждения достоверной и актуальной Информации в сети Интернет, в средствах массовой информации.

3.17. Предоставление заявителям Информации осуществляется в следующих формах:

- предоставление Информации путём публичного информирования (размещение информационных материалов на официальной сайте Учреждения, информационных стендах, в средствах массовой информации);
- предоставление Информации по запросам заявителей, поступившим при личном обращении в Учреждение либо по телефону;

- предоставление Информации по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте.

3.18. Предоставление заявителям Информации путём публичного информирования осуществляется следующим образом.

Публичное информирование осуществляется с целью оповещения неограниченного круга лиц о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, проходящих в помещениях Учреждения или проводимых Учреждением, анонсирования данных мероприятий.

Предоставление Информации путем публичного информирования осуществляется следующими способами:

- размещение Информации на специальных информационных стендах, в том числе в кассах Учреждения;
- размещение внешней рекламы в населенных пунктах Тюменской области (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры);
- размещение Информации в сети Интернет на Портале, официальном сайте Учреждения;
- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты, листовки);
- размещение Информации в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- размещение Информации в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

Учреждение самостоятельно определяет способы предоставления Информации путем публичного информирования. Обязательными способами предоставления Информации путем публичного информирования являются:

- размещение Информации на специальных информационных стендах в местах предоставления государственной услуги в помещениях Учреждения, в том числе в кассах Учреждения;
- размещение Информации в сети Интернет на Портале, официальном сайте Учреждения.

Лицами, ответственными за предоставление Информации путём публичного информирования, являются директора структурных подразделений Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, и главные администраторы Учреждения (контактная информация указана пункте 2.2. настоящего административного регламента).

3.19. Предоставление Информации по запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо по телефону, осуществляется следующим образом.

Основанием для начала предоставления Информации является устный запрос заявителя, поступивший при личном обращении либо по

телефону (Адреса и контактные телефоны для обращений заявителей указаны в пункте 2.2. настоящего административного регламента).

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

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, фамилии, имени и отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При личном устном обращении заявителя ответственные специалисты Учреждения обязаны относиться к обратившемуся заявителю вежливо, корректно и внимательно. Информация предоставляется в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

Лицами, ответственными за предоставление Информации по запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо обращении по телефону, являются директора структурных подразделений Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, главные администраторы, администраторы, заведующие билетным хозяйством, заведующие билетной кассой, билетные кассиры Учреждения (контактная информация указана в пункте 2.2. настоящего административного регламента).

3.20. Предоставление Информации по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, осуществляется следующим образом.

Основанием для начала предоставления Информации является поступление в Учреждение письменного обращения заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте (далее – письменное обращение), ответственному за подготовку Информации.

Почтовые адреса и адреса электронной почты для направления обращений указаны в пункте 2.2. настоящего административного регламента.

Письменное обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую Информацию.

Письменное обращение заявителя регистрируется специалистом отдела документационного обеспечения Учреждения, ответственным за регистрацию входящей-исходящей корреспонденции Учреждения в электронном журнале входящей корреспонденции в системе электронного документооборота DIRECTUM Учреждения, и передается в день поступления обращения в Учреждение должностному лицу Учреждения, ответственному за подготовку ответа заявителю.

Должностное лицо Учреждения, которому поручена подготовка Информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой Информации.

В ответе на письменное обращение заявителя должностное лицо Учреждения, осуществляющее подготовку ответа, указывает свою

должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

Письменный ответ на письменное обращение заявителя подписывается ответственным должностным лицом Учреждения, которому поручена подготовка ответа, регистрируется специалистом отдела документационного обеспечения Учреждения, ответственным за регистрацию входящей-исходящей корреспонденции Учреждения в электронном журнале исходящей корреспонденции в системе электронного документооборота DIRECTUM.

Срок подготовки и направления заявителю ответа на письменное обращение не должен превышать 3 рабочих дней со дня регистрации обращения в Учреждении.

3.21. Лицами, ответственными за предоставление Информации по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, являются директора структурных подразделений Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, главные администраторы и администраторы Учреждений.

3.22. Критерии принятия решения

Решение о предоставлении заявителю Информации принимается по обращению заявителя.

3.23. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю Информации.

3.24. Фиксацией результата административной процедуры является проставление даты и регистрационного номера на письменном ответе заявителю, электронное занесение сведений о получателе государственной услуги в сервис сбора статистики.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется в следующих формах:

- а) текущий контроль;
- б) последующий контроль в виде плановых и внеплановых проверок предоставления государственной услуги;
- в) общественный контроль.

Сроки осуществления контроля

4.2. Текущий контроль осуществляется руководителем Учреждения и должностными лицами Учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, постоянно - в процессе предоставления государственной услуги.

4.3. Плановые проверки исполнения административного регламента проводятся в соответствии с планом проведения проверок (на основании годовых или полугодовых планов работы Департамента культуры

Тюменской области), утвержденным директором Департамента культуры Тюменской области.

Внеплановые проверки исполнения административного регламента проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

Срок проведения каждой из проверок не может превышать 15 рабочих дней, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя - 5 рабочих дней.

4.4. Общественный контроль осуществляется в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 21.07.2014 N 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И СПЕЦИАЛИСТОВ

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) Учреждения, а также должностных лиц и работников Учреждения, должностных лиц и специалистов Учреждения, в том числе в случае нарушения установленных настоящим административным регламентом сроков и порядка осуществления административных процедур.

Сроки рассмотрения жалобы

5.2. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее поступления в Учреждение или Департамент культуры Тюменской области, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения 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.

Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги Учреждением, должностным лицом, специалистом Учреждения направляется заявителем на рассмотрение руководителю Учреждения.

Жалоба заявителя на решение, принятое руководителем Учреждения, направляется заявителем на рассмотрение директору Департамента культуры Тюменской области.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги Учреждением, должностным лицом, специалистом Учреждения направляется руководителю Учреждения в письменной форме.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждением в месте предоставления государственной услуги.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В Департамент культуры Тюменской области жалоба может быть подана заявителем, в том числе в электронном виде посредством:

1) портала системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими, интегрированного с федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и Порталом услуг Тюменской области (далее - система досудебного обжалования);

2) Официального портала органов государственной власти Тюменской области.

Жалоба, поступившая в Учреждение или Департамент культуры Тюменской области на бумажном носителе, подлежит регистрации в день ее поступления. При поступлении жалобы в электронном виде жалоба регистрируется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействия) руководителя Учреждения подается в Департамент культуры Тюменской области. Жалоба на решения и (или) действия (бездействия) руководителя Учреждения, поступившая в адрес Департамента культуры Тюменской области, регистрируется в Департаменте культуры Тюменской области не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и передается в день регистрации на рассмотрение директору Департамента культуры Тюменской области.

5.5. В случае поступления в адрес Департамента культуры Тюменской области жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги Учреждением жалоба регистрируется в Департаменте культуры Тюменской области не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в Учреждение, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Учреждении.

В случае поступления в Департамент культуры Тюменской области либо в Учреждение жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги, которую оказывает другой исполнительный орган

государственной власти Тюменской области, жалоба регистрируется в Департаменте культуры Тюменской области либо в Учреждении не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в исполнительный орган государственной власти Тюменской области, предоставляющий соответствующую государственную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

5.6. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения либо специалиста, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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, должностного лица Учреждения либо специалиста;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения либо специалиста. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Определенные в Учреждении, Департаменте культуры Тюменской области должностные лица обеспечивают:

- 1) прием и регистрацию жалоб;
- 2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с 5.5 настоящего административного регламента.

Должностные лица, определенные в Департаменте культуры Тюменской области, дополнительно обеспечивают размещение жалоб в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственной услуги Департаментом культуры Тюменской области, его должностными лицами, государственными служащими, информацию о жалобах в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

5.8. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

5.9. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ руководитель Учреждения принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

5.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме, в сроки, предусмотренные пунктом 5.2 настоящего административного регламента.

5.11. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - информация о форме удовлетворения жалобы в соответствии с пунктом 1 части 7 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Учреждения. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы, поступившей в Департамент культуры Тюменской области, может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в сроки, предусмотренные пунктом 5.2 настоящего административного регламента, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора Департамента культуры Тюменской области, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. В случае если жалоба была подана посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления руководитель Учреждения незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру Тюменской области.

5.14. Решение по жалобе может быть обжаловано заявителем в судебном порядке.

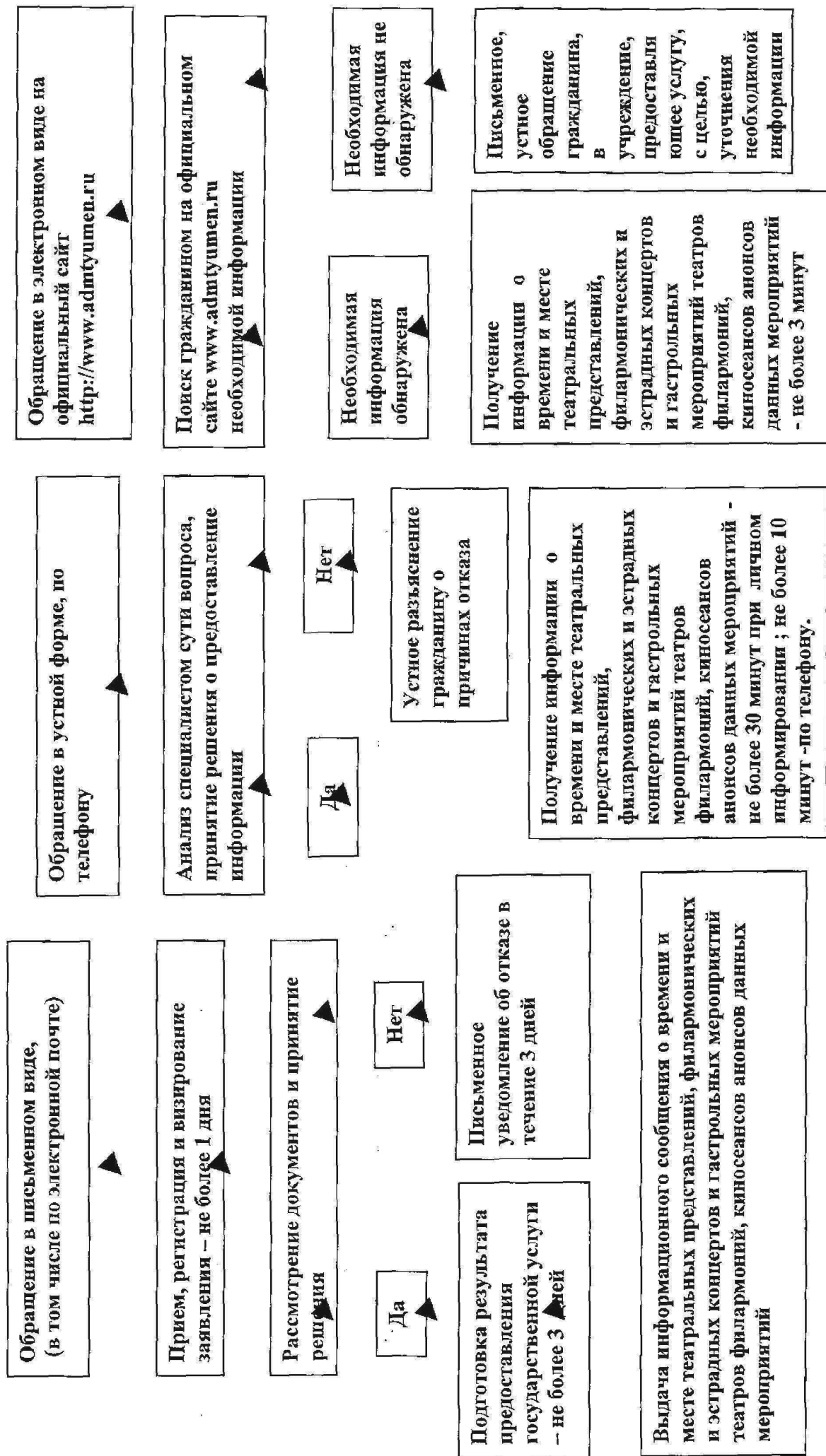
5.15. Заявители имеют право в письменной форме запрашивать и получать в Учреждении, Департаменте культуры Тюменской области информацию и документы, необходимые для обжалования решения, принятого в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц и специалистов Учреждения, Департамента культуры Тюменской области.

5.16. Учреждение, Департамент культуры Тюменской области в срок не позднее 7 рабочих дней со дня поступления требования о предоставлении информации и документов направляет заявителю ответ с приложением копий документов, заверенных в установленном действующим законодательством порядке, при их наличии в Учреждении, Департаменте культуры Тюменской области.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.17. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется заявителям по телефону, в порядке личного обращения заявителей в Учреждение, Департамент культуры Тюменской области, посредством использования Портала <http://www.uslugi.admtyumen.ru> или официального сайта Учреждения.

Блок-схема прохождения административных процедур при предоставлении заявителю Информации



Приложение № 2 к административному регламенту
Образец:

1. для шрифт Roman»,	Дата мероприятия	Наименование мероприятия (форма мероприятия)	Место проведения	Описание мероприятия	Режиссер, дирижер, автор. Ведущие, актеры исполнители т.д.	Стоимость билетов от до
	время мероприятия					
2. Название			Заказчик			Заказать

Используемый
заполнения форм
«Times New
кегель 12.
мероприятия, при
возможности,
быть оформлено

должно

в виде гиперссылки, на страницу на сайте учреждения предоставляющего услугу.

3. Если есть возможность заказать билет на мероприятие через Интернет, то текст, «заказать», должен быть оформлен в виде гиперссылки на страницу где можно заказать билет.

4. Афиша для каждого учреждения создается ежемесячно в отдельной статье по следующей модели наименования статьи «*Наименование учреждения*, анонс на *месяц*, *год*».

5. Афиша содержит список мероприятий на 1 календарный месяц.

6. Афиша размещается на сайте не менее чем за 7 дней до начала календарного месяца.

7. В случае изменения афиша уточняется и корректируется ответственными специалистами учреждений, при этом красным цветом обозначаются отмененные мероприятия, дата мероприятия при этом убирается, зеленым цветом новые, желтым цветом мероприятия информация о которых подверглась изменениям.

8. В случае если длительность мероприятия более 1 дня, или мероприятие повторяется в разные дни в окне «Дата мероприятия» указывается необходимый диапазон дат

9. Мероприятия в таблице должны быть отсортированы по дате

10. В начале статьи перед таблицей с информацией о мероприятиях должна быть размещена контактная

информация для консультаций посетителей. Информация должна содержать: Наименование учреждения.
Адрес. Телефоны для консультаций. Время для консультации. В соответствии с образцом:

Наименование учреждения

Физический адрес

Телефоны для консультаций:

(время для консультаций)