


УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора
государственного автономного
учреждения культуры
«Приморский краевой театр кукол»
 Л.М. Василенко
Приказ №174 от 27.07.22г

**Административный регламент
предоставления государственным автономным учреждением культуры
«Приморский краевой театр кукол» государственной услуги
«Предоставление информации о времени и месте театральных
представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных
мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества информированности физических и юридических лиц о проведении театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий.

Административный регламент определяет состав, последовательность и сроки выполнения действий (административных процедур) при предоставлении услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

1.2. Получатели услуги

Получателями услуги (далее – Заявители) являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

Информация о месте нахождения и графике работы учреждения, оказывающего услугу:

Государственное автономное учреждение культуры «Приморский краевой театр кукол»

690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Петра Великого, д.8.

Телефоны для справок:

- 1) Касса театра: 8 (423) 220-53-83
- 2) Зрительский отдел: 8 (423) 226-50-41
- 3) Приёмная: 8 (423) 226-48-11
- 4) Бухгалтерия: 8 (423) 226-41-96
- 5) Вахта: 8 (423) 222-13-44

Режим работы учреждения: понедельник-пятница с 09.00 до 18.00 ч., обеденный перерыв с 13:00 до 14:00; Суббота – воскресенье с 09.00 до 16.00, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00;

Адрес электронной почты: prim_puppet@mail.ru

Адрес официального Интернет-сайта учреждения: www.primpuppet.ru, социальные сети: https://t.me/prim_puppet, https://vk.com/prim_puppet

Данная информация подлежит обязательному размещению в сети Интернет на официальном сайте Учреждения, портале государственных муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru)

Информация о месте нахождения и графике работы Учреждения также размещается на Интернет-странице министерства культуры и архивного дела Приморского края, расположенной на официальном сайте Администрации Приморского края (www.primorsky.ru) либо предоставляется при обращении в министерство культуры и архивного дела Приморского края по адресу г. Владивосток, ул. 1-я Морская, 2, каб.541 телефон для справок: 8 (423) 241-27-59, адрес электронной почты cultprim@primorsky.ru.

Информацию о порядке предоставления услуги можно получить непосредственно в здании Учреждения на информационных стендах, с использованием средств телефонной связи, на официальном сайте Учреждения, по письменным запросам Заявителей, в том числе в электронном виде.

Консультации по предоставлению услуги предоставляются при личном обращении, с использованием почты, телефонной связи, электронной почты по адресу и телефонам, указанным в п. 1.3. настоящего административного регламента.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- Достоверность предоставляемой информации;
- Четкость в изложении информации;
- Полнота информирования;
- Удобство и доступность получения информации;
- Оперативность предоставления информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты Учреждения в вежливой (корректной) форме подробно информируют обратившихся по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонил гражданин.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, обладающему информацией по поставленному вопросу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или предложено сделать обращение в электронной форме. Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

При консультировании посредством индивидуального устного информирования специалист Учреждения дает гражданину оперативный полный ответ на поставленные вопросы.

Время ожидания граждан при устном информировании не должно превышать 10 минут.

Индивидуальное устное информирование каждого гражданина осуществляется не более 15 минут.

Индивидуальное письменное информирование при обращении заинтересованных лиц осуществляется путем почтовых отправлений либо в электронном виде. Ответ на вопрос предоставляется в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ направляется в письменном виде в течение 30 дней с момента (даты) представления обращения.

Публичное информирование о порядке предоставления услуги осуществляется путем размещения информационных материалов на официальном Интернет-сайте Учреждения, путем использования информационных стендов, расположенных в Учреждении.

На информационном стенде Учреждения дополнительно размещаются следующие информационные материалы:

- Месторасположение, режим работы Учреждения, официальный сайт Учреждения, адрес электронной почты Учреждения, номера телефонов для справок, в том числе сотрудников, отвечающих за предоставление услуги;
- Телефонные номера и адрес электронной почты вышестоящего органа – министерства культуры и архивного дела Приморского края;
- Настоящий административный регламент;
- Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;
- Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения услуги.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Наименование услуги

Услуга «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» (далее – Услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу

Услуга предоставляется государственным автономным учреждением культуры «Приморский краевой театр кукол» (далее – Учреждение).

Министерство культуры и архивного дела Приморского края контролирует деятельность учреждения по предоставлению услуги.

2.3. Результат предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является получение Заявителем информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театра, анонсы данных мероприятий.

2.4. Срок предоставления услуги

При обращениях Заявителей посредством почтовой связи или электронной почты услуга предоставляется Учреждением в течение 5 дней со дня регистрации запроса.

При личном обращении либо обращении Заявителей по телефону услуга предоставляется Учреждением в течение 15-ти минут.

При получении услуги в электронном виде посредством сети интернет-услуга предоставляется немедленно. Срок предоставления услуги в электронном виде зависит только от пропускного канала сети Интернет получателей услуги и загруженности сервера Учреждения и составляет не более 30 минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги.

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

1. Конституцией Российской Федерации;
2. Федеральным Законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
3. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р;
4. Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

5. Приказом Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ"

6. Приказом Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации"

7. Законом Приморского края от 29 декабря 2004 года №203-КЗ «Об организации и поддержке учреждений культуры и искусства в Приморском крае»;

8. Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"

9. Уставом Учреждения;

10. Настоящим административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги

Для предоставления услуги Заявитель предоставляет в Учреждение запрос о предоставлении услуги, в том числе в электронном виде

Запрос о предоставлении услуги может быть подан Заявителем в письменном виде, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, а также электронной почты или в социальных сетях ВКонтакте(https://vk.com/prim_puppet) и Telegram (https://t.me/prim_puppet)

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

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

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

Основанием для отказа в предоставлении услуги являются:

- Несоответствие обращения содержанию услуги;
- Обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- Текст обращения не поддается прочтению.

2.9. Размер платы, взимаемый с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними правовыми актами Приморского края

Услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

В электронном виде услуга оказывается всем получателям услуги немедленно. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги в электронном виде зависит только от пропускного канала сети Интернет получателей услуги и загруженности сервера Учреждения и составляет не более 30 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги.

Регистрация запроса Заявителя о предоставлении услуги производится в день поступления запроса.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении

услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги

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

Специальные информационные стенды и официальный сайт Учреждения должны содержать полную и актуальную информацию, предусмотренную пунктом 1.3. настоящего административного регламента. Необходимая звуковая и зрительная (текстовая, графическая) информация должна быть продублирована знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями, столами (стойками) для возможности написания текста письменного запроса. Места ожидания должны обеспечивать беспрепятственный доступ Заявителей-инвалидов к получению услуги.

Для получения запросов в электронном виде рабочие места специалистов Учреждения должны быть оборудованы компьютерами, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой.

Помещение Учреждения должно быть оборудовано входом для свободного доступа Заявителей. Должны быть созданы условия для беспрепятственного доступа Заявителей-инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

На входе в здание, где предоставляется услуга, должна быть установлена вывеска с наименованием Учреждения.

2.13. Показатели доступности и качества услуги

Показатели доступности услуги в помещении Учреждения:

- Услуга предоставляется бесплатно;
- Услуга доступна всем лицам, обратившимся за получением услуги, включая лиц с ограниченными физическими возможностями и инвалидов;

- Услуга доступна в электронном виде;
- Режим работы Учреждения, оказывающего услугу, установлен с учетом потребностей населения.

Показатели качества услуги в помещении Учреждения:

- Соблюдение сроков предоставления услуги, установленных административным регламентом;
- Своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных административным регламентом;
- Отсутствие обоснованных жалоб со стороны Заявителя.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронном виде.

Для получения услуги в электронном виде рабочие места получателей услуги должны быть оборудованы компьютерами, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Предоставление услуги с использованием всех форм предоставления информации включает в себя следующие административные процедуры:

- Создание Информации;
- Своевременное размещение достоверной информации об услуге в сети Интернет, социальных сетях и в средствах массовой информации, в форме любых видов рекламы и печатной продукции;
- Своевременное обновление Информации;
- Прием, регистрация, рассмотрение запросов Заявителей и предоставление Информации.

3.1. Предоставление Информации путем публичного информирования.

Публичное информирование осуществляется с целью оповещения неограниченного круга лиц о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театра, анонсы данных мероприятий.

Предоставление Информации путем публичного информирования осуществляется следующими способами:

- Размещение Информации на информационном стенде, расположенном в Учреждении;
- Размещение наружной рекламы в г. Владивостоке (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т.д.);
- Изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты, афиши и т.д.)
- Размещение информации в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- Размещение Информации на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски)

Учреждение самостоятельно определяет способы предоставления информации путем публичного информирования. Обязательным способом предоставления Информации путем публичного информирования является:

- Размещение Информации в сети Интернет на официальном сайте и в социальных сетях Учреждения.

Директор Учреждения (его заместитель) назначает специалиста, ответственного за предоставление информации путем публичного информирования.

Специалист, ответственный за предоставление информации ежемесячно формирует, в том числе в электронном виде, и размещает указанными выше способами информацию о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театра не позднее чем за 30 дней до начала месяца, в котором должны состояться мероприятия.

В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения мероприятий данная информация размещается на информационных ресурсах Учреждения в течение суток со дня принятия решения об изменениях.

3.1.2. Предоставление информации по запросам Заявителей, поступившим при личном обращении либо по телефону, осуществляется следующим образом.

Основанием для начала предоставления услуги является устный запрос Заявителя, поступивший при личном обращении либо по телефону. Адреса и контактные телефоны для обращений Заявителей указаны в пункте 1.3. 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. Время разговора не должно превышать 15 минут.

При личном устном обращении специалисты Учреждения обязаны относиться к обратившимся гражданам вежливо, корректно и внимательно. Информация предоставляется в устной форме. Время при индивидуальном информировании не может превышать 15 минут.

3.1.3. Предоставление информации по запросам Заявителей, поступившим по электронной почте или при помощи почтовой связи, осуществляется следующим образом.

Основанием для начала предоставления услуги является поступление в Учреждение письменного запроса Заявителя в виде почтового отправления либо сообщения, поступившего по электронной почте (далее – письменный запрос). Почтовые адреса и адреса электронной почты для направления письменного запроса указаны в пункте 1.3. настоящего административного регламента.

Запросы о предоставлении информации Заявители направляют почтовой связью или по электронной почте.

Специалист Учреждения, ответственный за прием и регистрацию запроса о предоставлении услуги в день поступления запроса, регистрирует его в журнале регистрации, после чего направляет на исполнение специалисту Учреждения, ответственному за предоставление информации по запросам Заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте.

Специалист Учреждения, ответственный за предоставление информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

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

Срок подготовки ответа на письменный запрос не должен превышать 5 рабочих дней со дня регистрации запроса.

Предоставление информации Заявителю осуществляется в письменном виде и предоставляется Заявителю при личном обращении в Учреждение по его желанию, в иных случаях направляется по электронной почте.

3.1.4. Особенности выполнения административных процедур в электронном виде.

Для предоставления услуги в электронном виде получателю услуги необходимо:

В поисковом окне браузера сети Интернет набрать название сайта Учреждения www.primprpnet.ru

На официальном Интернет-сайте Учреждения на главной странице выбрать раздел «Афиша театра» и нажать на интересующий спектакль.

При обращении Заявителя на официальный сайт Учреждения услуга оказывается круглосуточно. Срок предоставления услуги в электронном виде зависит только от пропускного канала сети Интернет получателей услуги и загруженности сервера Учреждения и составляет не более 30 минут.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем административном регламенте. Персональная ответственность специалистов, осуществляющих деятельность по предоставлению услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется руководителем Учреждения.

Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляет министерство культуры и архивного дела Приморского края.

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

Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги министерством культуры и архивного дела Приморского края формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется заместителю председателя Правительства Приморского края - министру культуры и архивного дела Приморского края.

В случае выявления нарушений прав Заявителей действиями (бездействием) должностных лиц Учреждений, предоставляющих услугу, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением услуги.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

В случае, если Заявитель не получил информацию в установленном настоящим административным регламентом порядке, он вправе обратиться с жалобой (претензией) к директору Учреждения, осуществляющего предоставление услуги, по адресам и контактными телефонам, указанным в пункте 1.3. настоящего административного регламента, или Заместителю председателя Правительства Приморского края - министру культуры и архивного дела Приморского края. Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме у директора Учреждения или Заместителя председателя Правительства Приморского края - министра культуры и архивного дела Приморского края

Жалоба на имя Заместителя председателя Правительства Приморского края - министра культуры и архивного дела Приморского края может быть направлена по почте по адресу: 690007, Приморский край, г. Владивосток, ул. 1-я Морская, 2., каб.541, тел: 8(423)241-27-59, <https://primorsky.ru/>

По вышеуказанному адресу можно сдать жалобу лично. Также жалобу можно направить на электронный адрес министерства: cultprim@primorsky.ru

В письменной жалобе (претензии) указывается:

- Фамилия, имя, отчество заявителя;
- Полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- Контактный почтовый адрес и/или электронный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- Предмет жалобы;
- Личная подпись заявителя.

Директор Учреждения, осуществляющего предоставление услуги, или Заместитель председателя Правительства Приморского края - министр культуры и архивного дела Приморского края, после рассмотрения жалобы (претензии) проводит проверку и принимает одно из следующих решений:

- Признать действия (бездействие) специалистов Учреждения, осуществляющего предоставление услуги, необоснованными;
- Отказать в удовлетворении жалобы с уведомлением Заявителя о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на нормы действующего законодательства.

Ответ на жалобу (претензию) подписывается Заместителем председателя Правительства Приморского края - министром культуры и архивного дела Приморского края или его заместителем и направляется по адресу, указанному в жалобе.

Письменная жалоба (претензия), поступившая в Учреждение или министерство культуры и архивного дела Приморского края, рассматривается в течение 5 дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях директор Учреждения, Заместитель председателя Правительства Приморского края - министр культуры и архивного дела Приморского края вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 5 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения Заявителя, направившего жалобу (претензию).

Перечень основания для приостановления либо отказа в рассмотрении письменных жалоб Заявителей:

- В случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;
- В случае, если в жалобе содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответ на жалобу не дается и Заявителю, направившему жалобу, направляется письменное уведомление за подписью директора Учреждения или Заместителя председателя Правительства Приморского края - министра культуры и архивного дела Приморского края о недопустимости злоупотребления правом;
- В случае, если текст заявления не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение

в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается Заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- Если Заявитель в своей жалобе поднимает вопрос, на который ему многократно (не менее двух раз) направлялись письменные ответы по существу, при этом в очередной жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения или Заместитель председателя Правительства Приморского края - министр культуры и архивного дела Приморского края принять решение о обоснованности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу.

О решении директора Учреждения или Заместителя председателя Правительства Приморского края - министра культуры и архивного дела Приморского края об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обратиться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования Заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.