

УТВЕРЖДАЮ

Директор КГАУК «Красноярский театр кукол»

Попова Т.В.

23 сентября 2013 г.



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Краевого государственного автономного учреждения культуры
«Красноярский театр кукол»
по предоставлению государственной услуги
«Предоставление информации о времени и месте театральных представлений,
гастрольных и выездных спектаклей, анонс данных мероприятий в электронном
виде»

1. Общие положения

1.1. Наименование услуги: «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, гастрольных и выездных спектаклей, анонс данных мероприятий в электронном виде» (далее - услуга).

1.2. Услугу предоставляет Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол» (далее - Театр).

1.3. Административный регламент Театра по предоставлению услуги (далее – Регламент) разработан в целях повышения эффективности и качества указанной услуги. Регламент определяет порядок предоставления услуги и стандарт её предоставления.

1.4. Получателями и заявителями услуги являются любые юридические и физические лица (далее - Заинтересованные лица).

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений и гастрольных спектаклей театров, выездных спектаклей, анонс данных мероприятий в электронном виде».

2.2. Услугу предоставляет Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол».

2.3. Результатом предоставления услуги является размещение в электронном виде на интернет-сайте Театра (далее-сайт) информации о времени и месте театральных представлений, гастрольных и выездных спектаклей, а также анонс данных мероприятий (далее - Информация).

2.4. Срок предоставления услуги.

Информация с момента размещения на сайте находится в свободном доступе.

При обращении Заинтересованных лиц посредством электронной почты услуга предоставляется Театром в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения.

Информация, в том числе репертуарные планы Театра, размещаются на сайте в электронном виде до 01 числа месяца, предшествующего месяцу, в котором должны состояться театральные представления, гастрольные и выездные спектакли, информация о которых предоставляется.

В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения, состава исполнителей и исполняемых произведений, изменения в репертуарный план на сайте Театра вносятся в течение 24 часов с момента принятия решения об изменениях.

2.5 Правовые основания предоставления услуги:

Конституция Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993. № 237);

Основы законодательства российской Федерации о культуре (утв. Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1) («Российская газета», 17.11.1992. № 248);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010. №168);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (редакция документа от 09.01.1996 опубликована в издании «Собрание законодательства Российской Федерации», 15.01.1996, № 3, ст.140);

Федеральный закон от 27.07.2006 №1 49-ФЗ « Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 31.07.2006, № 31, ст. 3448);

Основные направления стратегии культурной политики Красноярского края на 2009-2020 годы, утвержденные постановлением Правительства Красноярского края от 20.01.2009 № 243-п («Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», 31.01.2009, № 5 (301);

Закон Красноярского края от 28.06.2007 № 2-190 « О культуре» («Краевой вестник», 20.07.2007, № 66 (приложение к газете «Вечерний Красноярск»), «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», 23.07.2007, № 34 (186);

Устав Красноярского края («Краевой вестник», 11.06.2008, № 1 (спецвыпуск), (приложение к газете «Вечерний Красноярск»);

Положение о министерстве культуры Красноярского края, утверждённое постановлением Правительства Красноярского края от 07.08.2008 № 32-п («Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», 18.08.2008, № 41 (262);

Постановление Совета администрации Красноярского края от 30.06.2007 № 278-п «Об утверждении стандарта качества оказания государственных услуг в области культуры» («Ведомости высших органов Красноярского края», 30.06.2007, № 31 (183), «Краевой вестник», 06.07.2007, № 62 (приложение к газете «Вечерний Красноярск»);

Устав Краевого государственного автономного учреждения культуры «Красноярский театр кукол», утверждённый приказом министерства культуры Красноярского края от 27.01.2011 № 8.

2.6. Для получения услуги предоставления документов не требуется.

2.7. Основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

2.9. Плата за предоставление услуги не взимается.

2.10. Получение Информации не предполагает ожидания заинтересованного лица при обращении и получении результата предоставления услуги.

2.11. Получении Информации в электронном виде не предполагает осуществления регистрации обращения Заинтересованного лица.

2.12. Предоставление услуги в электронном виде не требует предоставления Театром Заинтересованному лицу специальных мест для получения Информации.

2.13. Показатели доступности предоставления услуги:
соблюдение требований к информационному обеспечению Заинтересованного лица при обращении за её предоставлением и в ходе её предоставления.

2.14. Показатели качества предоставления услуги:
соблюдение требований к графику (режиму) работы Театра;
соблюдение требований к объёму предоставления услуги;
соблюдение требований к срокам предоставления услуги.

2.15. Многофункциональные центры по предоставлению услуги отсутствуют.

Особенности предоставления услуги в электронной форме указаны в разделе 3 Регламента.

3. Административные процедуры

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

разработка Театром репертуарного плана и подготовка анонса предстоящих событий и мероприятий;

размещение Информации на сайте Театра.

3.2. Информация о месте нахождения и графике работы Театра:

почтовый адрес: Россия, Красноярский край, г. Красноярск, пр. Мира, 104, 660017;

Режим работы Театра:

понедельник – пятница: с 9.00 до 18.00, перерыв на обед – с 13.00 до 14.00;

выходные дни – суббота и воскресенье.

Режим работы кассы: понедельник – воскресенье с 10.00 до 19.00, перерыв на обед с 14.00 до 15.00.

Режим работы администраторов: с 09.00 до 18.00, ежедневно, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

Режим работы директора: с 09.00 до 18.00, выходные дни - суббота и воскресенье.

Информация о месте нахождения и графике работы театра можно получить путём личного обращения в театр, по справочным телефонам, на официальном сайте Театра: <http://www.puppet24.com/> соответственно в устной, письменной (в том числе электронной) форме.

3.3. Справочные телефоны Театра:

отдел по работе со зрителем: (391) 211-31-29; (391) 211-46-47

касса: (391) 211-30-00

3.4. Адрес сайта, электронной почты Театра:

<http://www.puppet24.com/>

e-mail: teatrkuKol24@mail.ru

3.5. Порядок получения Информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления услуги.

Информация о правилах предоставления услуги, предоставляемая заинтересованным лицам, является открытой и общедоступной.

Информация по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе её предоставления. Заинтересованное лицо может получить путём личного обращения в Театр, посредством почтовой связи, электронной почты, указанной в п. 3.4. Регламента, по справочным телефонам, указанным в п. 3.3. Регламента, на сайте, указанном в п. 3.4 Регламента, соответственно в устной, письменной (в том числе, электронной) формах.

Сведения о месте нахождения, режиме работы, контактных телефонах, адресе электронной почты театра размещаются на информационных стендах в кассовом зале Театра.

При информировании по письменным (в том числе в форме электронного документа) запросам ответ направляется почтой в адрес Заинтересованного лица в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления запроса. Ответ на письменное (в том числе в форме электронного документа) обращение направляется по указанному в обращении почтовому либо электронному адресу (если в обращении указано на направление ответа в форме электронного документа).

3.6. Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления услуги.

Информация о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах сайтов, электронной почты Театра, порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе её предоставления, размещается в электронном виде на сайте, указанном в п. 3.4. Регламента.

3.7. Блок – схема предоставления услуги приведена в Приложении №1 к Регламенту.

3.8. Разработка Театром репертуарного плана и подготовка анонса предстоящих событий и мероприятий.

3.8.1. Театр обязан разработать и утвердить репертуарный план, подготовить анонс предстоящих событий и мероприятий.

3.8.2. Сотрудник Театра, ответственный за исполнение административной процедуры согласно должностной инструкции (далее – ответственный сотрудник), участвует в подготовке репертуарного плана и подготавливает анонс предстоящих событий и мероприятий в срок, установленный приказом директора Театра.

3.8.3. Репертуарный план Театра содержит следующую информацию: наименование, жанр, дата, время и место проведения мероприятия или события, его продолжительность, стоимость билетов, возрастные ограничения для зрителей (если они рекомендованы Театром).

3.8.4. Анонс предстоящих событий и мероприятий создается на основе репертуарного плана и должен быть согласован уполномоченным должностным лицом театра или правообладателями культурного продукта.

В анонсе событий и мероприятий, помимо информации, соответствующей репертуарному плану, содержатся сведения о произведениях, авторах, исполнителях, рекомендуемой Театром социальной и возрастной категории зрителей, иная существенная для заинтересованных лиц информация о театральных представлениях, гастрольных и выездных спектаклях Театра.

3.8.5 Ответственный сотрудник представляет разработанный репертуарный план директору Театра для утверждения.

3.8.6. Результатом административной процедуры является утверждение репертуарного плана директором Театра и согласование анонса предстоящих событий и мероприятий с уполномоченным должностным лицом Театра или правообладателем культурного продукта.

3.9. Размещение информации на сайте Театра.

3.9.1. Информация о времени и месте театральных представлений, гастрольных и выездных спектаклей включает в себя репертуарный план Театра и анонс событий и мероприятий, которые должны состояться в течение месяца, на который составлен репертуарный план Театра и дает анонс этих событий и мероприятий.

3.9.2. Ответственный сотрудник размещает на сайте Театра в срок, установленный директором Театра, утвержденный репертуарный план и согласованный анонс предстоящих событий и мероприятий.

3.9.3. В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения, состава исполнителей или мероприятий Театр обязан в течение 24 часов с момента принятия решения об изменении разместить эту информацию на сайте.

3.9.4. Результатом административной процедуры является наличие информации на сайте Театра в свободном доступе до конца месяца, на который размещены репертуарный план и анонс предстоящих событий и мероприятий.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

4.1. Контроль за соблюдением и исполнением Регламента может быть внутренним и внешним:

Внутренний контроль за соблюдением и исполнением Регламента осуществляется директором Театра, а также ответственным сотрудником Театра.

Внешний контроль за соблюдением и исполнением Регламента осуществляется министерством культуры Красноярского края (далее – Министерство), а также иными уполномоченными в соответствии с нормативно-правовыми актами органами и должностными лицами.

Внешний контроль может осуществляться путем проведения проверок полноты и качества исполнения услуги, соблюдения административных процедур, выявления и устранения нарушения положений Регламента, прав заявителей при предоставлении

услуги, рассмотрения обращений и жалоб граждан на действия (бездействие) работников и должностных лиц Театра.

Проверки, проводимые Министерством, могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка может проводиться в связи с конкретным обращением, жалобой гражданина.

Для проведения проверки Министерством может быть сформирована комиссия, в состав которой включаются работники Министерства. Также в состав комиссии могут быть включены с их согласия независимые эксперты.

По итогам проверки составляется акт, в котором отмечаются выявленные нарушения и недостатки, а также предложения по их устранению.

С актом в обязательном порядке должен быть ознакомлен Театр.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги

5.1. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Действия (бездействие), решения работников театра, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы директору Театра.

5.3. Действия (бездействия), решения директора Театра, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы министру культуры Красноярского края (его заместителю).

5.4. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», которая находится в помещении Театра, представлена в Учреждение или Министерство в виде отдельного документа (в том числе в форме электронного документа), высказана устно на приеме у директора Театра, замещающего его лица в течение рабочего времени или на личном приеме у министра культуры.

5.5. Письменные (в том числе электронные) обращения (претензии или жалобы) заинтересованных лиц, поступившие в Театр, принимаются, регистрируются и рассматриваются в порядке осуществления документооборота, действующем в Театре, а также в соответствии с положениями настоящего раздела Регламента.

5.6. Письменные (том числе в форме электронного документа) обращения (претензии или жалобы) Заинтересованных лиц, поступившие в Министерство, принимаются, регистрируются и рассматриваются в порядке, предусмотренном действующим законодательством о порядке рассмотрения государственными органами обращений граждан (Федеральный закон от 02.05.2005 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»),

почтовый адрес Министерства: ул. Ленина, 123 «а», г. Красноярск, 660009,

факс: (391) 211 27 01,

режим работы Министерства:

понедельник – пятница: с 9.00 до 18.00, перерыв на обед – с 13.00 до 14.00,

выходные дни – суббота и воскресенье.

Информацию о месте нахождения Министерства можно получить путем личного (устного или письменного) обращения в Министерство, по справочному телефону, на официальном портале Правительства Красноярского края: www.krskstate.ru соответственно в устной, письменной (в том числе электронной) форме.

Справочные телефоны Министерства:

приемная: (391) 211 27 01,

организационный отдел: (391) 211 28 19.

В случае обжалования действий (бездействия), решений работников Театра, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги, директору Театра Заинтересованное лицо в обязательном порядке указывает в жалобе:

наименование учреждения или должностного лица, которым адресовано обращение,
фамилию, имя, отчество Заинтересованного лица,
почтовый или иной адрес, по которому должен быть направлен ответ,
изложение сути жалобы,
личная подпись (за исключением обращений в форме электронного документа) и дату.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов Заинтересованное лицо прилагает к письменной (в том в форме электронного документа) жалобе документы и материалы либо их копии.

Директор Театра:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием Заинтересованного лица, направившего жалобу, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы;

по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заинтересованного лица, дает письменный (в том числе в форме электронного документа) ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

5.7. По письменным (в том числе в форме электронного документа) обращениям ответ направляется в адрес Заинтересованного лица в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления обращения. Ответ на письменное (в том числе в форме электронного документа) обращение направляется по указанному в обращении почтовому или электронному адресу (в случае, если в обращении указано на направление ответа в форме электронного документа).

5.8. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений Регламента.

Основания оставления письменного (в том числе в форме электронного документа) обращения без письменного ответа по существу в случае обжалования действий (бездействия), решений работников Театра, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги, руководителю Театра:

в обращении не указаны фамилия и адрес Заинтересованного лица;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения (в том числе в форме электронного документа) не поддается прочтению (в течение 7 дней с момента поступления обращения Заинтересованное лицо уведомляется об оставлении его обращения без ответа, если его фамилия и адрес поддаются прочтению).

5.9. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений Заинтересованного лица, устранение выявленных нарушений, привлечение виновных к ответственности, подготовка мотивированного ответа.

Заинтересованное лицо имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение № 1
к административному регламенту
Краевого государственного
автономного учреждения культуры
«Красноярский театр кукол»
по предоставлению услуги
«Предоставление информации о
времени и месте театральных
представлений, гастрольных и
выездных спектаклей, анонс
данных мероприятий
в электронном виде»

**БЛОК- СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
ИНФОРМАЦИИ О ВРЕМЕНИ И МЕСТЕ ТЕАТРАЛЬНЫХ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ,
ГАСТРОЛЬНЫХ И ВЫЕЗДНЫХ СПЕКТАКЛЕЙ, АНОНС ДАННЫХ
МЕРОПРИЯТИЙ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ**

