

П Р И К А З

09.01.2023

№ 2

*Об мерах по реализации федерального закона
от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления
государственных и муниципальных услуг»*

В рамках реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ
«Об организации предоставления государственных и муниципальных
услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Художественному руководителю Антонову А.И., заместителю директора Бутыревой Е.К., заместителю директора Блинову С.С., главному бухгалтеру Нормовой Л.С., главному администратору Концертного зала им.С.И.Танеева Ряховской М.Л. изучить административный регламент и применять в точном соответствии с закрепленными в нем положениями.

2. Утвердить Положение о порядке предоставления государственным автономным учреждением культуры Владимирской области «Владимирская областная филармония» услуги по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий (далее мероприятия), анонсов данных мероприятий согласно приложению.

3. Заместителю директора Бутыревой Е.К., начальнику отдела по организации концертной работы Афанасьевой С.Е, ведущему инженеру-программисту Первушину Д.Г. обеспечить своевременное размещение репертуара государственного автономного учреждения культуры Владимирской области «Владимирская областная филармония» (далее филармония, учреждение) на рекламном стенде и на официальном сайте филармонии www.vladfilarmonia.ru.

4. Определить билетную кассу помещением, в котором предоставляется услуга по предоставлению информации о времени и месте концертов и других мероприятий, анонсов данных мероприятий при личном обращении граждан. В случае невозможности получения информации в билетной кассе предоставление информации о мероприятиях осуществляется в приемной директора филармонии.

5. Признать утратившим силу приказ филармонии от 21.12.2015 № 138.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор филармонии

Г.С. Бобков

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке предоставления государственным автономным учреждением культуры Владимирской области «Владимирский областная филармония» услуги по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий, анонсов данных мероприятий

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке предоставления государственным учреждением культуры Владимирской области «Владимирская областная филармония» (далее – филармония, учреждение) государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий, анонсов данных мероприятий (далее – Положение, государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности услуги и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении указанных полномочий.

1.2. Заявителями предоставляемой государственной услуги являются физические лица.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий, анонсов данных мероприятий.

2.2. Сведения о месте нахождения, номерах телефонов, официальном сайте, адресе электронной почты, режиме работы филармонии указаны в приложении к настоящему Положению.

2.3. Результатом представления государственной услуги является предоставление заявителю информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий филармонии, анонсов данных мероприятий (далее информация):

- в электронном виде при обращении на сайт филармонии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт филармонии);

- в устной форме путем личного обращения в учреждение или по телефону.

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

2.4.1. При предоставлении государственной услуги посредством сайта филармонии государственная услуга предоставляется заявителю в момент обращения на сайт филармонии.

2.4.2. При личном обращении заявителя в учреждение срок предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- «Основами законодательства Российской Федерации о культуре», утверждены Верховным Советом РФ от 09.10.1992 № 3612-1;

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Законом Владимирской области от 09.04.2002 № 31-ОЗ «О культуре»;

- постановлением Губернатора Владимирской области от 24.07.2009 № 615 «Об утверждении требований к качеству государственных услуг, предоставляемых государственными учреждениями культуры, искусства и кинематографии и государственными образовательными учреждениями в сфере культуры юридическим и физическим лицам»;

- постановлением Губернатора Владимирской области от 04.06.2010 № 663 «О реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р».

2.6. Для получения государственной услуги предоставление каких-либо документов не предусмотрено.

2.7. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

2.8. Государственная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении гражданина к специалисту учреждения за получением консультации по правилам предоставления государственной услуги, а также при получении государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.10. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь комфортные условия для заявителей государственной услуги и оптимальные условия работы специалистов.

2.10.1. Места ожидания оборудуются стульями, столами, канцелярскими принадлежностями, информационными материалами.

2.10.2. Рабочее место специалиста обеспечивается необходимым для предоставления государственной услуги оборудованием, средствами связи, канцелярскими принадлежностями, стульями и столом.

2.10.3. Вход в здание филармонии должен быть оформлен вывеской с названием учреждения.

2.10.4. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются сведения о номерах телефонов, официальном сайте, режиме работы и директоре филармонии.

2.11. Показателем доступности и качества государственной услуги является отсутствие обоснованных жалоб на предоставление государственной услуги, а также статистика количества посещений сайта филармонии.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде

3.1. При предоставлении государственной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- предоставление информации заявителю посредством сайта филармонии»;
- предоставление информации заявителю специалистом филармонии при личном обращении или по телефону.

3.2. Основанием для начала административной процедуры «Предоставление информации заявителю посредством сайта филармонии» является обращение заявителя на сайт филармонии.

Время предоставления государственной услуги определяется аппаратными возможностями информационно-коммуникационной техники.

3.3. Филармония ведет статистику предоставления государственной услуги через системы статистического учета посещаемости сайта филармонии.

3.4. Основанием для начала административной процедуры «Предоставление информации заявителю специалистом филармонии при личном обращении или по телефону» является соответствующее обращение заявителя.

3.4.1. При ответах на телефонные звонки время разговора не должно превышать 10 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

3.4.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты учреждения подробно и в корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

3.4.3. Регистрация запроса заявителя и предоставление информации при личном обращении осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

IV. Формы контроля за исполнением Положения

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Положением, осуществляется заместителем директора филармонии по концертной работе.

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором филармонии.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Положения, выявление и устранение нарушений прав заявителей государственной услуги, рассмотрение, принятие

решений и подготовку ответов на обращение граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов учреждений.

4.4. Проверки носят плановый характер и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

4.5. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.6. Специалисты учреждений несут персональную ответственность за сроки и порядок предоставления государственной услуги, которая закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.7. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации, при условии, что она не является конфиденциальной.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а также его должностных лиц и работников.

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в учреждение и (или) в Министерство культуры Владимирской области.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- работником учреждения – директору филармонии;
- директора филармонии – министру культуры Владимирской области.

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

- а) нарушения срока предоставления государственной услуги;
- б) требования представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- в) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;
- г) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области.

5.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

а) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, работника учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименования, 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, его должностного лица либо работника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, его должностного лица либо работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Прием жалоб в письменной форме в приемной директора филармонии.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в п.п. 5.5. настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в и иных формах

2) Отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.10. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решение суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законом Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Учреждение оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных или оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или уголовного преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, места принятия решения, включая сведения о работнике, 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, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Приложение
к Положению

Сведения о месте нахождения, номерах телефонов, официальном сайте, адресе электронной почты, режиме работы филармонии

Государственное автономное учреждение культуры Владимирской области
«Владимирская областная филармония».

Адрес: 600001, г. Владимир, пр-т Ленина, д. 1.

Режим работы:

понедельник – пятница: 09.00 – 13.00, 14.00 – 18.00;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефон/факс: (4922) 36-63-45 – приемная; (4922) 36-63-54 – касса; (4922) 32-11-17; (4922) 32-06-17.

Сайт: vladfilarmonia.ru.

Электронная почта: vladfilarmonia@vinfo.ru.

Директор: Бобков Геннадий Семенович.