

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ОБЛАСТНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ  
МИНИСТЕРСТВУ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ,  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О  
ВРЕМЕНИ И МЕСТЕ ТЕАТРАЛЬНЫХ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ, ФИЛАРМОНИЧЕСКИХ  
И ЭСТРАДНЫХ КОНЦЕРТОВ И ГАСТРОЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ТЕАТРОВ  
И ФИЛАРМОНИЙ, КИНОСЕАНСОВ, АНОНСЫ ДАННЫХ МЕРОПРИЯТИЙ"**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент областных государственных учреждений, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области (далее - учреждения), по предоставлению услуги "Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий" (далее - услуга) устанавливает порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги, в том числе сроки и последовательность действий (далее - административные процедуры) по предоставлению услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Административный регламент государственных учреждений, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области, по предоставлению услуги (далее - административный регламент) размещен в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") на официальном сайте министерства культуры и туризма Астраханской области (далее - министерство) <http://www.minkult.astrobl.ru>, официальных сайтах учреждений <http://astradram.ru>, <http://astratuz.ru>, <http://astrpupp.ru>, <http://www.astoperahouse.ru>, <http://астраханская-филармония.рф>, <http://www.astrasong.ru>, <http://astragubans.ru>, в государственных информационных системах <http://www.gosuslugi.astrobl.ru>, <http://www.gosuslugi.ru> (далее - региональный, единый порталы).

Текст административного регламента размещается также в местах предоставления услуги.

1.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с настоящим регламентом физическим и юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченным представителям, обратившимся с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - заявители).

1.4. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

1.4.1. Информация о месте нахождения, справочных телефонах и графике работы министерства, учреждений.

Почтовый адрес министерства: 414000, г. Астрахань, ул. Н. Качуевской, 7 - 9, лит. "А";

Адрес официального сайта министерства в сети "Интернет": <http://www.minkult.astrobl.ru>;

Адрес электронной почты министерства: [minkultastrobl@yandex.ru](mailto:minkultastrobl@yandex.ru);

Справочный телефон министерства: (8512) 51-26-38 (приемная министерства);

График работы:

с понедельника по пятницу с 8.30 до 17.30

перерыв на обед с 12.00 до 13.00

суббота, воскресенье - выходные дни.

Информация о местах нахождения, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты учреждений указана в приложении N 1 к административному регламенту.

1.4.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги.

Информирование о ходе предоставления услуги осуществляется сотрудником учреждения,

ответственным за предоставление услуги.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы учреждения;
- о справочных телефонах учреждения;
- об адресе официального сайта учреждения, адресе электронной почты учреждения, о возможности получения услуги в электронном форме через региональный и единый порталы;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, сведений о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием регионального, единого порталов;
- о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах четвертом - седьмом настоящего подпункта информации.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Консультирование осуществляется как в устной, так и в письменной форме. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут. Письменные обращения предоставляются по устному либо письменному запросу заявителя, в том числе в электронной форме.

1.4.3. Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с сотрудниками учреждения, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным подпунктом 1.4.2 пункта 1.4 административного регламента;
- взаимодействия сотрудников учреждения, ответственных за предоставление услуги, с заявителями по почте, электронной почте;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте министерства в сети "Интернет" <http://www.minkult.astrobl.ru>, на официальных сайтах учреждений <http://astradram.ru>, <http://astratuz.ru>, <http://astrpupp.ru>, <http://www.astoperahouse.ru>, <http://астраханская-филармония.рф>, <http://www.astrasong.ru>, <http://astragubans.ru>, региональном портале, едином портале и на информационных стендах, размещенных при входе в помещение учреждения.

1.4.4. Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников учреждения, ответственных за предоставление услуги:

- при ответе на телефонные звонки сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность с указанием наименования места работы, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;
- при личном обращении заявителей сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, представляется, указав фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дает ответ на заданный заявителем вопрос;
- в конце консультирования (по телефону или лично) сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, кратко подводит итоги и перечисляет меры, которые следует принять заявителю (когда и что должен сделать);
- письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица министерства, ответственного за предоставление услуги, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

1.4.5. На информационных стендах в учреждении, на официальном сайте учреждения размещаются следующие информационные материалы:

- текст настоящего административного регламента;

- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адреса официального сайта, электронной почты учреждения, адреса единого и регионального порталов;
- образец заполнения заявления (приложение N 2 к административному регламенту);
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение N 3 к административному регламенту);
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения и сотрудников учреждения.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются при входе в помещение учреждения.

Информационные стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях выделяется цветом и пометкой "Важно".

## 2. Стандарт предоставления услуги

### 2.1. Наименование услуги:

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

### 2.2. Органы и организации, участвующие в предоставлении услуги.

Предоставление услуги осуществляется учреждениями, указанными в приложении N 1 к административному регламенту.

Ответственными исполнителями являются сотрудники учреждения, ответственные за выполнение конкретного административного действия, согласно настоящему административному регламенту (далее - сотрудники учреждения).

Услуга направлена на реализацию прав граждан на получение ими информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий.

2.3. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" при предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации.

2.4. Результатом предоставления услуги является получение заявителем информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий.

При письменном обращении результатом предоставления услуги является ответ на письменное обращение.

При личном обращении результатом предоставления услуги является получение информационных материалов, оформленных в виде информационных листков, брошюр, буклетов, справочников, распечатки с официального сайта или иных информационных материалов на бумажном носителе либо в электронной форме по выбору заявителя.

При публичном информировании результатом предоставления услуги является получение информации через средства массовой информации, официальный сайт, специальные информационные стенды, информационные материалы (брошюры, афиши, буклеты и др.), электронные средства массовой информации, а также получение информации через внешнюю рекламу на территории Астраханской области (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели), рекламную продукцию на бумажных носителях (листовки, буклеты и т.д.), телевидение и радио (интервью, анонсы, сюжеты).

Предоставление информации включает в себя сведения о времени и месте:

- театральных, филармонических и эстрадных представлений;
- эстрадных концертов;

- гастрольных мероприятий театров и филармоний;
- киносеансах;
- анонсах мероприятий.

## 2.5. Сроки предоставления услуги.

2.5.1. Общий срок предоставления услуги составляет не более 3 дней и складывается из следующих сроков:

- предоставление информации заявителю при личном обращении - не более 20 минут;
- предоставление информации заявителю при письменном обращении - не более 3 дней;
- предоставление информации заявителю при публичном информировании путем издания и размещения в средствах массовой информации, на официальном сайте, на специальных информационных стендах информационных материалов (брошюры, афиши, буклеты и др.), в электронных средствах массовой информации, а также путем размещения внешней рекламы на территории Астраханской области (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели), рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, буклеты и т.д.), на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты) - постоянно.

2.5.2. Максимальное время ожидания и продолжительность приема заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением услуги:

- время ожидания в очереди при получении информации о ходе выполнения услуги и для консультаций не должно превышать 15 минут;
- время приема при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 минут;
- время ожидания в очереди при подаче заявления не должно превышать 15 минут;
- время ожидания при получении результата услуги не должно превышать 15 минут.

## 2.6. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", 93, N 237; 2008, N 267; 2014, N 27, N 163);

- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, ст. 3880, N 29, ст. 4291; N 30 (ч. 1) ст. 4587, N 49 (ч. 5), ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 14, ст. 1651, N 27, ст. 3477, ст. 3480, N 30 (ч. 1), ст. 4084, N 51, ст. 6679, N 52 (ч. 1), ст. 6961, ст. 7009; 2014, N 26 (ч. 1), ст. 3366, N 30 (ч. 1), ст. 4264);

- Федеральным законом от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 15, ст. 2036; N 27, ст. 3880; 2012, N 29, ст. 3988; 2013, N 14, ст. 1668, N 27, ст. 3463, ст. 3477; 2014, N 11, ст. 1098, N 26 (ч. 1), ст. 3390);

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196; 2013, N 19, ст. 2307, N 27, ст. 3474);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 27, ст. 3744; 2013, N 45, ст. 5807);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 N 852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 36, ст. 4903);

- Постановлением Правительства Астраханской области от 30.09.2010 N 427-П "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг" (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2010, N 43; 2011, N 25, N 37, N 46; 2012, N 21, N 46, N 52; 2013, N 13; 2014, N 51);

- Постановлением Правительства Астраханской области от 15.10.2014 N 453-П "О министерстве культуры и туризма Астраханской области" (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2014, N 50).

2.7. Перечень документов, представляемых заявителем для получения услуги.

2.7.1. В случае если заявитель нуждается в отдельных сведениях о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсах данных мероприятий, заявитель обращается в учреждение (приложение N 1 к административному регламенту) с заявлением о предоставлении информации (приложение N 2 к административному регламенту).

2.7.2. Порядок предоставления заявления, указанного в подпункте 2.7.1 пункта 2.7 административного регламента.

По выбору заявителя заявление представляется в учреждение посредством личного обращения заявителя, либо направления по почте, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе в сети "Интернет" (далее - в электронной форме):

лично при посещении учреждения;

посредством регионального портала или единого портала, официального сайта учреждения, информация о котором содержится в приложении N 1 к административному регламенту;

по электронной почте учреждения;

иным способом, позволяющим передать заявление в электронной форме.

Прием заявления, указанного в подпункте 2.7.1 пункта 2.7 административного регламента, для предоставления услуги, осуществляется сотрудником учреждения, ответственным за прием и регистрацию заявления, в соответствии с графиком работы учреждения, указанным в приложении N 1 к административному регламенту.

Факт подтверждения направления заявления по почте лежит на заявителе.

В случае направления заявления в электронной форме, в том числе через региональный портал либо единый портал заявление должно быть заполнено согласно форме, представленной на региональном портале либо едином портале, и подписано простой электронной подписью. Допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления к должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию документов.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, для отказа в предоставлении услуги.

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

2.8.2. Основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

2.9. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление услуги.

Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Требования к помещению, в котором предоставляется услуга.

Центральный вход в здание учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о месте нахождения учреждения.

В помещении учреждения отводятся места для ожидания приема, ожидания в очереди при подаче заявления и документов, получения информации и заполнения документов.

Помещения учреждения оборудованы:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- средствами оказания первой медицинской помощи (аптечки);

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим гражданам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается соответствующая помощь.

Места для получения информации и заполнения документов оборудуются информационными

стендами.

Помещения для непосредственного взаимодействия должностных лиц с заявителями соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям труда сотрудников учреждения.

Каждое рабочее место должностных лиц оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

Места для ожидания приема, ожидания в очереди для подачи и получения документов, получения информации и заполнения необходимых документов оборудуются достаточным количеством офисной мебели (стульями, столами), бумаги и канцелярских принадлежностей.

Количество мест для сидения определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. Общее число мест для сидения - не менее 3.

2.11. Показатели доступности и качества услуги для заявителей включают в себя следующие составляющие:

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных подпунктом 1.4.3 пункта 1.4 административного регламента;
- получение услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя;
- минимальное количество и продолжительность взаимодействий заявителей и сотрудников учреждения при предоставлении услуги;
- соответствие должностных инструкций сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

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

Анализ практики применения административного регламента проводится должностными лицами министерства один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного регламента размещаются на официальных сайтах министерства и учреждения, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.12. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

Предоставление услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи заявления в электронной форме через региональный и единый порталы в порядке, установленном подпунктом 2.7.2 пункта 2.7 административного регламента;
- получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги;
- получения результата услуги в электронной форме в порядке, установленном пунктом 3.3 административного регламента.

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

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги, показана на блок-схеме в приложении N 3 к административному регламенту.

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных действий:

- предоставление информации заявителю при личном обращении;
- предоставление информации заявителю при письменном обращении;
- предоставление информации заявителю при публичном информировании путем издания и размещения в средствах массовой информации, на официальном сайте, на специальных информационных стендах информационных материалов (брошюры, афиши, буклеты и др.), в электронных средствах массовой информации, а также путем размещения внешней рекламы на

территории Астраханской области (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели), рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, буклеты и т.д.), на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты).

### 3.2. Предоставление информации заявителю при личном обращении.

Основанием для начала данной административной процедуры является личное обращение заявителя.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию заявления.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился, предлагает заполнить заявление получателя услуги и предлагает выбрать форму ознакомления с интересующей его информацией:

- на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры, буклеты, распечатки с официального сайта и т.д.);
- в электронной форме.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, информирует заявителя об информации, указанной в абзацах шестом - десятом пункта 2.4 административного регламента в соответствии с выбранной заявителем формой ознакомления.

Результатом исполнения данной административной процедуры является предоставление заявителю интересующей его информации на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры, буклеты, распечатки с официального сайта и т.д.) либо в электронной форме по выбору заявителя.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 20 минут.

### 3.3. Предоставление информации заявителю при письменном обращении.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление в учреждение письменного обращения заявителя либо направление заявления в электронной форме, по почте, по телефону-факсу.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за прием и рассмотрение заявления. Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги:

- регистрирует письменное обращение;
- рассматривает письменное обращение заявителя, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;
- осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации;
- подписывает ответ у руководителя учреждения;
- направляет ответ заявителю на письменное обращение по почте либо под роспись, либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

В случае если ответ, содержащий запрашиваемую информацию направляется (выдается) заявителю в электронной форме, то по соответствующему запросу заявителя также выдается экземпляр ответа в бумажном виде.

При подготовке ответа на письменное обращение заявителя сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, использует макеты раздаточных материалов (брошюр, буклетов и др.), публикаций и страниц официального сайта в сети "Интернет" в электронной форме, раздаточные материалы (брошюр, афиши, буклеты и др.).

Письменные обращения, полученные на личном приеме директора учреждения или иными сотрудниками учреждения, а также письменные обращения, полученные при устном обращении, занесенные на личном приеме в карточку личного приема, передаются в течение 1 дня сотруднику учреждения, ответственному за прием и регистрацию документов.

Результатом исполнения данной административной процедуры является предоставление заявителю запрашиваемой информации.

Срок исполнения данной административной процедуры - не более 3 дней.

3.4. Предоставление информации заявителю при публичном информировании путем издания и размещения в средствах массовой информации, на официальном сайте, на специальных информационных стендах информационных материалов (брошюры, афиши, буклеты и др.), в

электронных средствах массовой информации, а также путем размещения внешней рекламы на территории Астраханской области (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели), рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, буклеты и т.д.), на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты).

Ответственным за предоставление услуги является сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги.

Предоставление информации путем публичного информирования осуществляется следующими способами:

- размещение информации на специальных информационных стендах, в том числе в кассах учреждений;
- размещение информации в сети "Интернет" на официальном сайте учреждения;
- размещение внешней рекламы на территории Астраханской области (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели);
- рекламная продукция на бумажных носителях (листовки, буклеты и т.д.);
- информация в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- информация в электронных средствах массовой информации на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты).

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, предоставляет информацию путем:

- размещения на специальных информационных стендах, в том числе в кассах, полную информацию о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий, в том числе о правилах продажи и возврате билетов;
- постоянного формирования, в том числе в электронной форме, сводных афиш и буклетов;
- размещения внешней рекламы на территории Астраханской области (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели);
- размещения информации в сети "Интернет" на официальном сайте учреждения.

Размещение и обновление достоверной информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий на официальных сайтах осуществляется постоянно.

Предоставление информации, размещенной в сети "Интернет", на официальных сайтах, использованием внешней рекламы на территории Астраханской области предоставляется постоянно.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении услуги и принятием решений, осуществляется руководителем учреждения.

4.2. Сотрудники учреждения, ответственные за предоставление услуги, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги:

- за прием, рассмотрение заявления - сотрудник учреждения, ответственный за прием и рассмотрение заявления;
- за соблюдение сроков предоставления услуги - сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги;
- за оформление и выдачу результата предоставления услуги - сотрудник учреждения, ответственный за прием и рассмотрение заявления.

Ответственность сотрудников учреждений закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется заместителем председателя Правительства Астраханской области - министром культуры и туризма Астраханской области и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) сотрудников учреждения.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании



полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления услуги отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. В целях контроля за предоставлением услуги граждане, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а сотрудники учреждения обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации вправе направить в министерство и учреждение предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

## 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения и сотрудников учреждения

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) учреждения и (или) его сотрудников при предоставлении услуги.

Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) учреждения и (или) его сотрудников при предоставлении услуги (далее - жалоба).

5.2. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с сотрудниками учреждения, ответственными за рассмотрение жалобы;

- путем взаимодействия сотрудников учреждения, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, по электронной почте;

- посредством информационных материалов, которые размещаются в сети "Интернет" на официальном сайте министерства (<http://www.minkult.astrobl.ru>), учреждения, на региональном портале, на едином портале;

- посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в учреждении.

5.3. Предмет жалобы.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации письменного обращения о предоставлении услуги;

- нарушение срока предоставления услуги;

- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;

- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- отказ учреждения, ее руководителя в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

5.4.1. Жалоба рассматривается учреждением. В случае если обжалуются решения руководителя

учреждения, жалоба подается в министерство и рассматривается им в соответствии с настоящим разделом административного регламента.

5.4.2. В случае если в компетенцию учреждения не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.4.3. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в учреждение в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и учреждением, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим разделом административного регламента учреждением, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

5.4.4. Уполномоченные на рассмотрение жалоб сотрудники учреждения обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента;

- направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в соответствии с подпунктом 5.4.2 пункта 5.4 административного регламента.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба подается в министерство, учреждение, многофункциональный центр в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.5.2. Почтовый адрес министерства: 414000, г. Астрахань, ул. Н. Качуевской, д. 7 - 9, лит. "А".

Адрес электронной почты министерства: [minkult@astrobl.ru](mailto:minkult@astrobl.ru).

Адрес официального сайта: <http://www.minkult.astrobl.ru>.

Почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты учреждения указаны в приложении N 1 к административному регламенту.

Почтовый адрес многофункционального центра: 414014, г. Астрахань, ул. Бабефа/пер. Островского, д. 8/2.

Адрес официального сайта многофункционального центра: <http://mfc.astrobl.ru>.

Адрес электронной почты многофункционального центра: [astr\\_mfc@mail.ru](mailto:astr_mfc@mail.ru).

Адрес единого: <http://www.gosuslugi.ru>.

Адрес регионального портала: <http://gosuslugi.astrobl.ru>.

5.5.3. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, руководителя учреждения либо сотрудника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) министерства, его должностного лица, учреждения, его сотрудника;

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

5.5.4. 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:

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

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

- 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.

5.5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал письменное обращение о предоставлении услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы учреждения, указанным в приложении N 1 к административному регламенту.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.5.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта министерства, учреждения в сети "Интернет";
- единого портала либо регионального портала.

5.5.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпункте 5.5.4 пункта 5.5 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления сотрудника учреждения, уполномоченного на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет материалы в органы прокуратуры.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа учреждения, его сотрудника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

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

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование учреждения, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его сотрудника, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о сотруднике учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на

рассмотрение жалобы сотрудником учреждения.

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

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

Учреждение или сотрудник учреждения по направленному в установленном порядке запросу заявителя обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10. Перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу уполномоченного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Учреждение в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщает заявителю, направившему жалобу, об оставлении ее без ответа, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а в случае, предусмотренном абзацем третьим настоящего пункта, - с указанием о недопустимости злоупотреблением правом.

5.11. Перечень случаев, в которых учреждение отказывает в удовлетворении жалобы.

Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

ИНФОРМАЦИЯ  
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ (ТЕЛЕФОНАХ  
ДЛЯ СПРАВОК, КОНСУЛЬТАЦИЙ), АДРЕСАХ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ  
МИНИСТЕРСТВУ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

Автономное учреждение культуры Астраханской области "Астраханский драматический театр" 414000, г. Астрахань, ул. Советская, 22 Сайт: <a href="http://astradram.ru">http://astradram.ru</a>			
Директор	Камыхина Галина Николаевна	8(8512)39-00-80 -тел/факс, 8(8512)39-26-18	dramtheater@astranet.ru
Художественный руководитель	Таюшев Станислав Владимирович	8(8512)39-00-80 -тел/факс	
Администратор		тел. 8(8512)39-26-18	
Касса		тел. 8(8512)44-55-10	
Автономное учреждение культуры Астраханской области "Театр юного зрителя" 414000, г. Астрахань, ул. М. Джалиля, 4 Сайт: <a href="http://astratuz.ru">http://astratuz.ru</a>			
Директор	Бутенко Виктор Яковлевич	8(8512)51-50-44 тел. 8(8512)51-60-25 факс	astrtuz@mail.ru
Художественный руководитель	Кочетков Юрий Владимирович	8(8512)51-41-25 тел.	
Касса		тел. 8(8512)51-28-89	
Автономное учреждение культуры Астраханской области "Астраханский государственный театр кукол" 414000, г. Астрахань, ул. Фиолетова, 12 Сайт: <a href="http://astpupp.ru">http://astpupp.ru</a>			
Директор	Лавриненко Людмила Ивановна	8(8512)52-40-25 -тел/факс	kukol_t@mail.ru
Художественный руководитель	Макеев Артем Викторович	8 (8512)52-40-25 -тел/факс	
Дежурный театра		тел. 8 (8512)52-40-21	
Автономное учреждение культуры Астраханской области "Астраханский государственный театр оперы и балета" 414040, г. Астрахань, ул. Калинина, 51 Сайт: <a href="http://www.astoperahouse.ru">http://www.astoperahouse.ru</a>			
Директор- художественный руководитель	Воронин Валерий Владимирович	8 (8512) 51-00-26 -тел/факс	agmt@yandex.ru
Автономное учреждение культуры Астраханской области Астраханская государственная филармония" 414000, г. Астрахань, ул. Молодой Гвардии, 3 Сайт: <a href="http://астраханская-филармония.рф">http://астраханская-филармония.рф</a>			

Директор	Чернякова Валентина Владимировна	8(8512)51-04-15 - тел/факс	filarm1@mail.ru
Художественный руководитель	Тарасова Наталья Кимовна		
Касса КРК Октябрь		8(8512)51-03-11	
Касса филармонии		8(8512)51-04-15	
Областное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный фольклорный центр "Астраханская песня" 414000, г. Астрахань, ул. Ленина, 20, комн. 10 Сайт: <a href="http://www.astrasong.ru">http://www.astrasong.ru</a>			
Директор	Шишкина Елена Михайловна	8(8512) 34-48-00	office@astrasong.ru
Автономное учреждение культуры Астраханской области "Астракино" 414045, г. Астрахань, ул. Боевая, 66			
Директор	Анисимова Ольга Павловна	30-49-79, 30-49-81 - тел./факс	dir_astrakino@mail.ru
Государственное автономное учреждение культуры Астраханской области "Астраханский ансамбль песни и танца" 414000 г. Астрахань, ул. Молодой Гвардии, 3 Сайт: <a href="http://astragubans.ru">http://astragubans.ru</a>			
Директор - художественный руководитель	Лавриненко Александр Михайлович	51-37-28	art-astr@yandex.ru

Приложение N 2  
к административному регламенту

Директору \_\_\_\_\_  
(наименование учреждения)  
\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О./наименование юридического лица)

Адрес проживания (фактический адрес)  
\_\_\_\_\_

Почтовый адрес (юридический адрес):  
\_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты  
\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу Вас предоставить мне информацию о времени и месте проведения

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(указывается название мероприятия)

Подпись/расшифровка подписи/

" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ  
ПРОЦЕДУР ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ

