УТВЕРЖДЕН

 приказом ГБУК СК "Театр оперетты"

 от 08 июля 2019 г. №54-ОД

**ПОРЯДОК**

**оказания услуги по предоставлению**

**информации о времени и месте театральных представлений,**

**концертов, гастрольных мероприятий ГБУК СК "Театр оперетты",**

**анонсов данных мероприятий**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества услуги по предоставлению ГБУК СК "Театр оперетты", информации о времени и месте театральных представлений, концертов, гастрольных мероприятий, анонсов данных мероприятий (далее соответственно – Порядок, услуга).

2. Услуга предоставляется физическим и юридическим лицам Российской Федерации, иностранным гражданам (далее – заявители).

3. Государственная пошлина или иная плата за предоставление услуги не взимается, услуга предоставляется бесплатно.

4. Услуга оказывается непосредственно в ГБУК СК "Театр оперетты", а также в электронном виде на официальном сайте театра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт) и с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее– портал госуслуг).

5. При обращении за предоставлением услуги Театр, порядок получения доступа к услуге определяется правилами посещения государственных театров и концертных учреждений.

II. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации

 и нормативных правовых актов Ставропольского

 края, регулирующих предоставление услуги.

6. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации («Российская газета» от 21.01.2009 № 7);

Гражданский кодекс Российской Федерации («Российская газета» от 22.12.2006 № 289);

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 08.05.2006, № 19, ст. 2060);

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

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» от 29.07.2006, № 165);

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите ин-валидов в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 1995, № 48, ст. 4563; 1998, № 31, ст. 3803; 1999, № 2, ст. 232; № 29, ст. 3693; 2000, № 22, ст. 2267; 2001, № 24, ст. 2410; № 33, ст. 3426; № 53, ст. 5024; 2002, № 1, ст. 2; № 22, ст. 2026; 2003, № 2, ст. 167; № 43, ст. 4108; 2004, № 35, ст. 3607; 2005, № 1, ст. 25; 2006, № 1, ст. 10; 2007, № 43, ст. 5084;

* 49, ст. 6070; 2008, № 9, ст. 817; № 29, ст. 3410; № 30, ст. 3616; № 52, ст. 6224; 2009, № 18, ст. 2152; № 30, ст. 3739; 2010, № 50, ст. 6609; 2011, № 27, ст. 3880; № 30, ст. 4596; № 45, ст. 6329; № 47, ст. 6608; № 49, ст. 7033; 2012, N 29, ст. 3990; № 30, ст. 4175; № 53, ст. 7621; 2013, № 8, ст. 717; № 19, ст. 2331; № 27, ст. 3460, ст. 3475, ст. 3477; № 48, ст. 6160; № 52, ст. 6986; 2014,
* 26, ст. 3406; № 30, ст. 4268; 2015, № 27, ст. 3957);

постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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, государственных корпораций, наделѐнных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» («Российская газета» от 22.08.2012, № 192);

распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

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

постановление Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;

Закон Ставропольского края от 12.11.2008 № 80-кз «О дополнительных гарантиях прав граждан Российской Федерации на обращения в Ставропольском крае» («Собрание законов и других правовых актов Ставропольского края», от 20.12.2008, № 36, ст. 7797);

постановление Правительства Ставропольского края от 16 августа

2012 г. № 296-п «Об утверждении Положения о министерстве культуры Ставропольского края» («Ставропольская Правда» от 22.08.2012 № 210-211);

устав ГБУК СК "Театр оперетты;

правила посещения государственных театров и концертных учреждений;

иные нормативные акты Российской Федерации и Ставропольского

края.

III. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги

в электронном виде.

7. Для получения услуги посредством официального сайта театра и через портал госуслуг, документы, удостоверяющие личность, не требуются. Услуга в многофункциональных центрах не предоставляется.

IV. Порядок информирования заявителя о предоставлении услуги

8. Информирование по процедуре предоставления услуги производится:

- на официальном сайте Театра: www.[operetta.su](http://go.mail.ru/redir?src=7561f4&via_page=1&type=sr&redir=eJzLKCkpsNLXzy9ILUotKUnUKy7VZ2AwNDUzMjEyMzE0ZAgtkpjlX5yT9ZtRYsZcbu6LAHQGD0M&user_type=16" \t "_blank);

- на официальных страницах Театра в социальных сетях:

vk.com/teatr5gor; facebook: Teatr operetti; Instagram: teat5gor.

- посредством официальной электронной почты: e-mail:operetta39@mail.ru;

t.operetti@yandex.ru;

- по телефонам: (8793) 39-07-01; (8793) 33-71-49; (8793) 39-22-21

- посредством личного обращения в Театр по адресу: Ставропольский край, г. Пятигорск, пр-т. Кирова, 17;

- на информационном стенде в помещении Театра по адресу: Ставропольский край, г. Пятигорск, пр-т. Кирова, 17

9. На официальном сайте Театра размещается следующая информация:

- место нахождения;

- номер справочного телефона;

- адрес официальной электронной почты;

- режим работы.

10. Информация, размещаемая на официальном сайте и в соцсетях:

- круглосуточно доступна пользователям информацией для получения, ознакомления и использования без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и иных ограничений;

-доступна пользователям информацией без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя информацией требует заключения пользователем лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя информацией платы;

- не зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление пользователя информацией с ее содержанием без использования иного программного обеспечения или технических средств, чем вебобозреватель.

11. Информирование по телефону осуществляется должностным лицом Театра по справочным телефонам в соответствии с графиком работы Театра. Должностное лицо дает исчерпывающую информацию по процедуре пре-доставления услуги. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

12. Информирование при личном обращении осуществляется должностным лицом Театра на рабочем месте в соответствии с графиком работы. При информировании посредством личного обращения заявителя, заинтересованного лица, его представителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя, заинтересованного лица, его представителя вопросы.

V. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги в электронном виде.

13. Регистрация запроса заявителя происходит автоматически при посещении официального сайта Театра или портала госуслуг.

VI. Состав, последовательность и сроки предоставления

услуги и требования к порядку ее предоставления.

14. Организация предоставления услуги:

* поиск информации по запросам пользователей осуществляется при посещении официального сайта Театра или портала госуслуг без участия должностных лиц Театра.

15. Театр для организации предоставления услуги осуществляет ежемесячное обновление информации с указанием даты и времени спектаклей или концертных программ и размещения информации о планируемых спектаклях и концертных мероприятиях на официальном сайте и соцсетях.

VII. Предоставление заявителю доступа к получению услуги.

16.Основанием для предоставления заявителю доступа к услуге является личное обращение заявителя к официальному сайту Театра или порталу госуслуг.

17. Ответственными лицами за предоставление заявителю услуги посредством официального сайта Театра являются должностные лица Театра, ответственные за формирование афиши.

18. Для получения доступа к услуге через официальные сайт Театра:

-заявителю необходимо посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перейти на официальный сайт учреждения;

- на главной странице официального сайта государственного театра или концертного учреждения выбрать раздел «Афиша».

19. При предоставлении услуги по обращениям, направленным на адрес официальной электронной почты государственного театра, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающей 3-х рабочих дней с момента поступления запроса.

1. Для получения доступа к услуге через портал госуслуг заявителю необходимо:
	* войти посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальный сайт портала госуслуг, и далее в свою учетную запись;

В учѐтную запись на портале госуслуг можно войти (авторизоваться) по паролю или с помощью Квалифицированной электронной подписи (далее

* КЭП).

Чтобы войти по паролю, на странице авторизации нужно ввести:

логин (номер мобильного телефона, адрес электронной почты, страховой номер индивидуального лицевого счета (далее - СНИЛС), пароль и нажать «Войти».

Для входа с помощью КЭП:

На странице авторизации нажать ссылку «Войти с помощью электронной подписи». Появится страница с запросом подключить носитель ключа электронной подписи. После подключения носителя необходимо выбрать сертификат ключа проверки электронной подписи, выданный одним из аккредитованных удостоверяющих центров. Для успешной авторизации в сертификате должен быть указан СНИЛС владельца. Далее необходимо указать пинкод доступа к носителю КЭП и нажать кнопку «ОК».

После успешной авторизации, заявитель указывает наименование услуги, в поисковой строке на главной странице портала госуслуг.

Далее, из перечня результатов заявитель выбирает тот, который в наибольшей степени соответствует его запросу. После перехода на страницу услуги заявителю необходимо нажать кнопку «Получить услугу».

Для получения услуги необходимо оформить поисковой запрос. Оформление поискового запрос состоит из двух этапов. Собственно формирование запроса (внесение данных необходимых для осуществления поиска по справочно-поисковому аппарату) и просмотр результатов поиска. При наличии запрашиваемой информации в базах данных осуществляется доступ к данной информации.

При отсутствии запрашиваемой информации в базе данных государственных театров или концертных учреждений заявитель об этом уведомляется системой портала госуслуг.

Результат предоставления услуги поступит в Личный кабинет в раздел «Мои заявки».

21. Основанием для отказа в предоставлении услуги являются: чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства

(непреодолимая сила);

отсутствие запрашиваемой заявителем информации в базе данных государственных театров. В случае неудовлетворительного результата получение услуги через официальный сайт заявитель может обратиться за разъяснением в адрес Театра.

VIII. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

22. Места ожидания и предоставления услуги оборудуются:

информационными материалами, включающими: информацию о режиме работы Театра, номера телефонов работников, осуществляющих прием заявлений и заявителей, адрес официального сайта в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», образец заполнения заявления;

первичными средствами пожаротушения;

автоматической системой оповещения людей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

23. В здании Театра создаются условия для беспрепятственного доступа к услуге пользователей с ограниченными возможностями здоровья.

IX. Контроль за исполнением настоящего Порядка.

24. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, при предоставлении услуги, осуществляют ответственные лица Театра, предоставляющие данную услугу, путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками его положений.

Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, закрепляется приказом директора в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Ставропольского края.

Должностные лица несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги, в соответствии с действующим законодательством и настоящим Порядком.

25. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляет директор Театра или его заместитель.

Результатом проведения текущего контроля является выявление и устранение нарушений прав заявителей.

X. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги.

26. Должностные лица несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги, в соответствии с действующим законодательством.

27. Граждане, их объединения и организации могут осуществлять контроль за предоставлением услуги в форме замечаний к качеству предоставления услуги, а также предложений по улучшению качества предоставления услуги.

Предложения и замечания представляются непосредственно должностным лицам Театра с использованием средств телефонной и почтовой связи, а также официальной электронной почты Театра в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

XI. Порядок обжалования решений и действий (бездействия)

должностных лиц.

28. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и действия (бездействие) должностных лиц Театра, ответственных за предоставление услуги (далее – жалоба).

29. Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным

представителем на имя директора Театра или в министерство культуры Ставропольского края.

30. В досудебном (внесудебном) порядке жалобы на решение и действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, рассматриваются руководителем.

31. Жалоба, поступившая в Театр подлежит регистрации не позднее следующего за днем еѐ поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены законодательством Российской Федерации и Ставропольского края.

* случае обжалования отказа Театра, ее должностного лица в приеме у заявителя документов жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

32. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого реше-ния, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, правовыми нормативными актами Ставропольского края;

в удовлетворении жалобы отказывается.

33. Споры, связанные с решениями и действиями (бездействием) долж-ностных лиц, сотрудников, принимаемыми (осуществляемыми) в ходе предоставления услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обжалование в судебном порядке производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.