

**Регламент предоставления
Государственным автономным учреждением Республики Коми
«Молодежный театр Республики Коми»
государственной услуги по показу спектаклей**

Регламент предоставления государственной услуги по показу спектаклей, далее – *Регламент* - разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной услуги.

Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по показу спектаклей «Молодежного театра Республики Коми» (далее — Театр), а также порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении им государственной услуги «Показ спектаклей».

1. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги

Показ спектаклей (театральных постановок), далее – государственная услуга.

1.2. Наименование организации, предоставляющей государственную услугу

Государственное автономное учреждение Республики Коми «Молодежный театр Республики Коми».

Учредитель - Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми.

1.3. Перечень нормативно-правовых актов, в соответствии с которыми предоставляется государственная услуга

- Конституция Российской Федерации;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- Приказ Министерства культуры, туризма и архивного дела Республики Коми от 03 октября 2016 года №561-од «Об утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми, муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями культуры, рекомендованный органам местного самоуправления»;
- услуги (работы), относящиеся к основным видам деятельности государственных бюджетных учреждений, функции и полномочия учредителя

которых осуществляет Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми, оказываемые ими сверх установленного государственного задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного государственного задания»;

• Устав ГАУ РК «Молодежный театр Республики Коми от 05 сентября 2019 года.

1.4. Описание результатов предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является просмотр получателем услуги спектакля (концерта) в соответствии с репертуарным планом театра.

1.5. Потребителем является любое физическое лицо или юридическое лицо.

2. Требования к порядку исполнения государственной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

2.1.1. Информацию о месте нахождения и графике работы Театра, а так же об условиях и порядке предоставления государственной услуги можно получить следующими способами:

- посредством телефонной связи: в кассе Театра по телефону 24-31-92,
- на официальном сайте театра – <http://teatr.chekhovstudio.ru/>
- посредством обращения на электронную почту - m_t_rk@mail.ru,
- при личной явке в Театр по адресу: г. Сыктывкар, ул. Первомайская, дом 56,
- на информационных стендах в билетной кассе Театра.

• на информационных стендах содержится следующая информация:

- график (режим) работы, номера телефонов билетной кассы Театра;

- репертуарный план показа спектаклей на текущий месяц (с указанием названия спектакля, даты и времени его показа);

- порядок обжалования решения, действия (бездействия) должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;

- блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги (приложение № 2 к Регламенту)

- условия предоставления льготы на билеты.

2.1.2. Консультации по процедуре получения государственной услуги предоставляются непосредственно в помещении Театра, а также по телефону работником билетной кассы Театра, старшим администратором, другими сотрудниками театра.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о местонахождении Театра;

- о названии спектаклей текущего репертуара, прокат которых осуществляется в данный период на сцене Театра;

- о наличии либо отсутствии билетов на тот или иной спектакль (как в целом, так и на определенные места в зрительном зале);

- о дате, времени, месте показа спектакля;

- о стоимости билета на спектакль;
- об актерском составе спектакля;
- о продолжительности спектакля по времени, количестве антрактов в нем;
- о кратком содержании спектакля;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, подробно и в корректной форме информируют граждан об условиях и порядке получения государственной услуги.

2.1.3. Сведения о местонахождении и номерах телефонов Театра:

Адрес: 167000, г. Сыктывкар, ул. Первомайская, дом 56

Телефон билетной кассы: 8(8212) 24-31-92

Телефон приемной директора: 8(8212) 24-10-60

Телефон старшего администратора: 8(8212) 24-31-92

Телефон администратора театра: 8(8212) 24-31-92

Бухгалтерия: 8(8212) 24-42-55

Вахта: 8(8212) 24-10-56

Адрес интернет-сайта театра: [www. http://teatr.chekhovstudio.ru/](http://teatr.chekhovstudio.ru/)

e-mail: m_t_rk@mail.ru

2.1.4. Билетная касса Театра работает по следующему графику:

- Понедельник выходной
- Вторник 12.00 – 19.00
- Среда 12.00 – 19.00
- Четверг 12.00 – 19.00
- Пятница 12.00 – 19.00
- Суббота 12.00 – 19.00
- Перерыв на обед с 15 до 16.00 часов
- Воскресенье 10.00 – 16.00 (или до начала вечернего спектакля)

2.1.5. Для получения государственной услуги граждане осуществляют покупку театрального билета. Покупка билета может производиться:

- путем личного обращения в билетную кассу Театра с указанием названия спектакля и даты его показа. Выбор места в зрительном зале производится заявителем самостоятельно при условии наличия мест;
- путем приобретения у лиц, уполномоченных на распространение билетов;
- посредством телефонной связи и e-mail зритель может забронировать желаемые места на спектакль с условием выкупа билетов в кассе Театра за 3 дня до начала спектакля;
- через интернет сервис www.quicktickets.ru.

Действительными считаются театральные билеты, приобретенные в кассе Театра, либо у лиц, уполномоченных на распространение театральных билетов. При покупке билетов через сервис www.quicktickets.ru распечатанные купоны с кодом

являются основанием для прохождения на мероприятие. За билеты, купленные у посторонних лиц, администрация театра ответственности не несет.

2.1.6. Требования к порядку предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги производится при наличии театрального билета на спектакль. Театральный билет покупается заявителем до просмотра спектакля. Покупка билета может осуществляться как за расчет в наличной форме (денежные средства вносятся в билетную кассу театра), так и за безналичный расчет посредством терминала либо по реквизитам. В последнем случае сумма, подлежащая уплате за приобретение театральных билетов, перечисляется по следующим реквизитам:

ГАУ РК «Молодежный театр Республики Коми»

167000, г. Сыктывкар, ул. Первомайская, строение 56

ИНН 1101166420

КПП 110101001

ОГРН 1191121006372,

БИК 048702001

Расчетный счет № 40601810740301087004 в Отделение – НБ Республика Коми

г. Сыктывкар

Получатель: УФК по Республике Коми (ГАУ РК «Молодежный театр Республики Коми», Лицевой счет 30076Г77661).

2.2. Сроки предоставления государственной услуги

2.2.1. Сроки предоставления государственной услуги:

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с текущим репертуаром Театра.

2.2.2. Прием граждан в билетных кассах Театра проводится в порядке очереди. Время ожидания в очереди при покупке билета или получения консультации не должно превышать 20 минут. Участники и инвалиды Великой Отечественной Войны, инвалиды первой группы, беременные женщины, а также женщины с малолетними детьми обслуживаются в билетных кассах Театра без очереди.

2.2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основание для отказа гражданину в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие у гражданина приобретенного билета на театральный спектакль;
- отсутствие билетов на конкретный спектакль в театральной билетной кассе;
- некорректное, либо психически неадекватное поведение потенциального получателя государственной услуги. При наличии театрального билета в указанном случае, он может быть сдан в билетную кассу Театра до момента начала спектакля с возвращением данному лицу полной стоимости билета.

2.2.4. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги.

Основанием для приостановления государственной услуги является

- акты органов государственной власти, контрольных, ревизионных органов;
- ухудшение санитарно-эпидемиологической ситуации в регионе;
- иные форс-мажорные обстоятельства.

В указанных случаях купленные билеты на спектакли подлежат сдаче в билетную кассу Театра с возвращением их полной стоимости до начала спектакля.

В случаях отмены спектакля, либо переноса даты показа спектакля, либо изменения времени начала показа спектакля – по усмотрению получателя государственной услуги также возможен возврат купленных на спектакли билетов (с возвращением их полной стоимости). После начала спектакля возврат билетов в кассу Театра не производится.

2.3. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.3.1. Театр размещается в специально приспособленном здании, доступном для населения. Около здания Театра, а также в помещении кассы Театра располагаются баннеры и афиши с анонсами премьерных спектаклей, которые будут проходить в ближайшее время, иных наиболее ярких мероприятий текущего театрального сезона.

Здание Театра должно отвечать следующим требованиям:

- состояние здания, в котором располагается Театр, не является аварийным;
- здание Театра подключено к системам централизованного отопления, электроснабжения, водоснабжения и канализации;

2.3.2. Прием получателей государственной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях – местах предоставления государственной услуги.

В состав помещений для предоставления государственной услуги входят:

- билетные кассы;
- гардероб для верхней одежды получателей государственной услуги, соответствующий вместимости зрительного зала;
- фойе;
- зрительный зал;
- санузел для получателей государственной услуги, снабженный туалетной бумагой, мылом (жидким мылом), сушками для рук или бумажными полотенцами.

Помещение билетных касс должно быть просторным и комфортным для посетителей. В билетных кассах оборудовано рабочее место для кассира, размещены афиши с анонсами мероприятий текущего театрального сезона.

В фойе установлены места для сидения, банкетки для ожидающих, на стенах возле гардероба – зеркала. До начала спектакля и в антракте в фойе Театра транслируются аудиовизуальные ролики о наиболее значимых событиях театральной жизни.

Зрительный зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений креслами, соединенными в рядах между собой, и прикрепленными к полу. В Театре имеется занавес, необходимые декорации, технические средства и оборудование для демонстрации спектаклей.

Театр оборудован системами теплоснабжения и вентиляции, обеспечивающими поддержание температурного режима (18-20 градусов С) и влажного режима (влажность 55 %). В холодное время года на дверях центрального входа в здание Театра работает тепловая завеса. Помещения Театра оборудованы противопожарной сигнализацией и оснащены первичными средствами пожаротушения.

Уборка помещений Театра производится ежедневно, уборка санузлов – по мере загрязнения. У входа в здание Театра установлены урны. В Театре установлен круглосуточный режим охраны.

3. Административные процедуры. Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- разъяснение заявителю порядка предоставления государственной услуги (при обращении по телефону, при личном обращении, либо при обращении по e-mail);
- продажа театрального билета на конкретный спектакль посредством наличного или безналичного расчета;
- приход заявителя в Театр на просмотр спектакля в соответствии с точной датой и временем, указанным на билете;
- встреча получателя государственной услуги администраторами Театра;
- обслуживание в гардеробе;
- препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал, проверка билета сотрудниками контрольной службы Театра;
- просмотр спектакля.

3.1.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги по показу спектаклей является личное, либо посредством телефонного звонка, либо через Интернет обращение гражданина в Театр. При личном обращении заявителю разъясняется порядок по всем предоставления государственной услуги по показу спектаклей, дается консультация интересующим вопросам.

Срок выполнения действий – до 10 минут.

3.1.2. Бронирование театрального билета на спектакль может производиться при личном или телефонном обращении, а также через систему электронного бронирования и продажи билетов. При получении билета заявителю необходимо не отходя от кассы еще раз проверить соответствие названия спектакля, даты и времени его показа, стоимость билета и номер места в зрительном зале. Для получателя государственной услуги предусмотрена возможность возврата билета. Для этого необходимо лично обратиться в билетную кассу Театра не менее, чем за сутки до начала спектакля, на который сдается билет. В этом случае его стоимость возвращается заявителю полностью.

Срок выполнения действий – до 20 минут.

3.1.3. При посещении Театра получателями государственной услуги контролер Театра встречает получателей государственной услуги при входе в Театр, проверяют у получателя государственной услуги наличие театрального билета на спектакль.

Срок выполнения действий – до 10 минут.

3.1.4. Сотрудники гардеробной службы осуществляют прием верхней одежды посетителей с размещением ее на пронумерованной вешалке и последующей выдачей гардеробного номерка получателю государственной услуги. Указанная процедура может осуществляться в порядке очереди.

Срок выполнения действий – до 15 минут при наличии очереди.

3.1.5. Администраторы встречают получателя государственной услуги при входе в зрительный зал, при необходимости сопровождают и показывают его место в зрительном зале.

Срок выполнения действий – до 15 минут.

3.1.6. Показ спектакля в соответствии с репертуарным планом Театра.

Срок выполнения действия – в зависимости от продолжительности спектакля (от 45 минут до 4 часов).

3.1.7. В случае отказа в предоставлении государственной услуги должностное лицо Театра разъясняет причины отказа и порядок возврата билета, дающего право на получение государственной услуги. При личной явке заявителя причины отказа могут быть сообщены в устной форме (по требованию заявителя – в письменной форме).

Срок выполнения действия – 10 минут.

4. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги может быть внешним и внутренним.

Внешний контроль за оказанием государственной услуги осуществляет Учредитель Театра - Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми, а также надзорные органы.

Внутренний контроль за оказанием государственной услуги осуществляет Театр.

4.2 Внутренний контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает:

- регулярный опрос зрителей путем проведения анкетирования в фойе театра до и после спектаклей, а также на сайте Театра, в социальных сетях;
- проведение внутренних проверок на предмет выявления и устранения нарушения прав получателей государственной услуги.

Опросы зрителей проводятся согласно специально разработанным анкетам (Приложение 1 к Регламенту) с целью выявления уровня удовлетворенности

зрителей качеством показа спектаклей, уровня комфортности пребывания зрителей в Театре и др.

Внутренние проверки проводятся работниками Театра на постоянной основе с целью мониторинга состояния помещений, в которых предоставляется государственная услуга, на предмет санитарно-гигиенического, технического, эстетического состояния.

Кроме того, проводится регулярная проверка книги отзывов театра (после каждого спектакля) на предмет наличия жалоб зрителей.

По результатам проведения внутренних проверок принимаются решения с целью устранения выявленных недостатков, готовятся ответы на полученные обращения получателей государственной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) сотрудников.

Срок исполнения - до 10 дней.

4.3. На основании приказов Министерства культуры, туризма и архивного дела Республики Коми проводится внешний контроль за предоставлением государственной услуги. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка может также проводиться по конкретному обращению заявителя.

В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Положения, привлекаются к ответственности, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, обжалование действий (бездействия) должностных лиц Театра в вышестоящих органах в досудебном и судебном порядке.

Обращение в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- 1) наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому адресовано обращение;
- 2) фамилию гражданина, направившего обращение, сведения о почтовом адресе, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) наименование должности, фамилии, имени и отчества должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие), которое обжалуется;
- 4) суть обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в жалобе указываются:

- 5) причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает,

что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

6) требование об отмене решения, о признании незаконным действие (бездействия);

7) иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Жалоба подписывается подавшим ее получателем государственной услуги.

5.3. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований получателя государственной услуги и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия (бездействия), либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.4. Срок рассмотрений письменных обращений получателей государственной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляются заявителю жалобы (обращения).

5.5. Получатели государственной услуги вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов, связанных с действием (бездействием) должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги. Исковое заявление предъявляется в суд по месту жительства ответчика, либо по месту нахождения юридического лица. Гражданин вправе обратиться в суд с заявлением в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.