

**Регламент предоставления
Государственным автономным учреждением Республики Коми
«Театр драмы им. В. Савина»
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 в Государственном автономном учреждении Республики Коми «Театр драмы им. В. Савина» (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 «Государственный орден Дружбы народов академический театр драмы им. В. Савина».

Учредитель - Министерство культуры 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 Республики Коми от 28 августа 2015 года №387-од «Об утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Министерство культуры Республики Коми, муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями культуры, рекомендованный органам местного самоуправления»;
- Приказ Министерства культуры РК от 29 сентября 2011 года № 469-од «Об утверждении Порядка определения платы для физических и юридических лиц за услуги (работы), относящиеся к основным видам деятельности государственных бюджетных учреждений, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Министерство культуры Республики Коми, оказываемые ими сверх установленного

государственного задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного государственного задания»;

- Устав ГАУ РК «Театр драмы им. В. Савина».

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 – komidrama.ru
- посредством обращения на электронную почту - akaddram@yandex.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);
- план нумерации мест зрительного зала;
- порядок обжалования решения, действия (бездействия) должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;
- блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги (приложение № 1)
- 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, заместителем директора по зрителью, сотрудниками отдела по работе со зрителем и связям с общественностью.

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 и времени 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 обжаловании 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 условии 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 отдела маркетинга и связей с общественностью: 8(8212) 24-31-92

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

Телефон главного режиссера: 8(8212) 24-10-60

Телефон заместителя руководителя по зрителю: 8(8212) 34-12-65

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.komidrama.ru

e-mail: akaddram@yandex.ru

2.1.4. Билетная касса Театра работает по следующему графику:

- Понедельник 12.00 – 18.30
 - Вторник 12.00 – 18.30
 - Среда 12.00 – 18.30
 - Четверг 12.00 – 18.30
 - Пятница 12.00 – 18.30
 - Суббота 12.00 – 18.30
 - Воскресенье 10.00 – 16.00
- Перерыв на обед с 15 до 15.30 часов

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 5 дней до начала спектакля.

Действительными считаются театральные билеты, приобретенные в кассе Театра, либо у лиц, уполномоченных на распространение театральных билетов. 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. В последнем случае сумма, подлежащая уплате за приобретение театральных билетов, перечисляется по следующим реквизитам:

ГАУ РК «Театр драмы им. В. Савина»

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

ИНН 1101485307

КПП 110101001

ОГРН 1021100523124

БИК 048702001

Расчетный счет №40601810400003000001 в Отделение – НБ Республика Коми
г. Сыктывкар

Получатель: Министерство финансов Республики Коми (ГАУ РК «Театр драмы им. В. Савина»), Лицевой счет А8562400301-ГАТДС

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;
- возле здания Театра имеются парковки для автомобилей.

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 звуковые 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 предоставления государственной услуги по показу спектаклей, дается консультация по всем 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 30 минут 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 контролеры Театра встречают 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 препровождают 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 1,5 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 оказанием государственной услуги осуществляет Учредитель Театра - Министерство культуры Республики Коми.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает:

- проведение проверок,
- выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги,
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) сотрудников.

4.2. Проверка полноты и качества исполнения государственной услуги осуществляется на основании приказов Министерства культуры Республики Коми. 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.

4.3. 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.

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «Показ спектаклей (театральных постановок)» ГАУ РК
«Театр драмы им. В. Савина»

Наименование административной процедуры	Срок выполнения действий	Примечание
Разъяснение заявителю порядка предоставления государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания	До 10 минут	- при личном обращении; - при обращении по телефону; - при письменном обращении; - по e-mail
↓		
Продажа театрального билета на спектакль согласно репертуарного плана	До 20 минут (возможно в порядке очереди). Участники и инвалиды Великой Отечественной Войны, беременные женщины, женщины с малолетними детьми обслуживаются без очереди.	- посредством наличного расчета; - посредством безналичного расчета
↓		
Приход заявителя в театр на просмотр спектакля	До 10 минут	В соответствии с точной датой и временем, указанным на билете
↓		
Встреча получателя государственной услуги контролерами театра	До 10 минут	
↓		
Обслуживание в гардеробе, получение гардеробного номерка	До 15 минут. Возможно в порядке очереди	
↓		
Препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал, проверка билета сотрудниками контрольной службой театра	До 15 минут	На основании билета
↓		
Показ спектакля	От 1 до 4 часов (в зависимости от продолжительности спектакля)	В соответствии с репертуарным планом театра