



Утверждаю
Директор ГБУ РК НМДТ РК
Т.В.Себекина
2014г.

**Порядок предоставления
Государственным бюджетным учреждением Республики Коми «Национальный
музыкально-драматическим театром Республики Коми»
государственной услуги по показу спектаклей, концертов и концертных программ,
иных зрелищных программ**

1. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги

Предоставление Государственным бюджетным учреждением Республики Коми «Национальный музыкально-драматический театр Республики Коми» государственной услуги «Услуга по показу спектаклей, концертов и концертных программ, иных зрелищных программ» (далее – государственная услуга). В качестве спектакля, концерта и концертной программы, иной зрелищной программы, относящейся к государственной услуге относятся спектакли, концерты и концертные программы, иные мероприятия в исполнении труппы театра.

1.2. Наименование организации, предоставляющей государственную услугу

Государственная услуга предоставляется Государственным бюджетным учреждением Республики Коми «Национальный музыкально-драматическим театром Республики Коми», в отношении которого функции и полномочия Учредителя осуществляет Министерство культуры Республики Коми.

1.3. Перечень нормативно-правовых актов

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:
Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, № 237);
Приказом Министерства культуры Республики Коми от 04 августа 2011 года №399-од «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Министерство культуры Республики Коми, в качестве основных видов деятельности;
Приказом Министерства культуры РК от 19 декабря 2011 года №620-од «Об утверждении государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) государственным учреждениям, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Министерство культуры Республики Коми в 2012 году»;
Приказом 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»;
Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. № 3612-1;
Уставом ГБУ РК «Национального музыкально-драматического театра РК» с учетом дополнений и изменений.

1.4. Описание результатов предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является просмотр зрителем спектакля, концерта в соответствии с репертуарным планом театра.

1.5. Потребителем является любые юридические и физические лица.

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 ГБУ РК «Национального музыкально-драматического театра РК», а так же об условиях порядка предоставления государственной услуги можно получить в ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК» посредством телефонной связи, на официальном сайте, а также при личной явке в ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК» по адресу: г. Сыктывкар, ул. Бабушкина, 4, необходимая информация размещена на входных дверях и в кассовом фойе.

На информационных стендах содержится следующая информация:

- график (режим) работы, номера телефонов билетной кассы театра;
- репертуарный план спектаклей, концертов на текущий месяц (с указанием названия спектакля, концерта, даты и времени его показа);
- план зрительного зала;
- правила продажи и возврата билетов;
- информация о предоставлении льгот;
- блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги (приложение № 1).

2.1.2. Консультации по процедуре получения государственной услуги предоставляются непосредственно в помещении ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК», а также по телефону работником билетной кассы театра, начальником отдела продаж.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о местонахождении ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК»;
- о спектаклях, концертах текущего репертуара, прокат которых осуществляется в данный период на сцене театра;

- о наличии, либо отсутствии билетов на тот или иной спектакль, концерт (как в целом, так и на определенные места в зрительном зале);
- о дате и времени начала спектакля, концерта;
- о стоимости билета на спектакль, концерт;
- об исполнительском составе спектакля, концерта;
- о продолжительности спектакля, концерта по времени, наличии антрактов в нем;
- о кратком содержании спектакля, концерта;
- 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 ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК»:

167000, г. Сыктывкар, ул. Бабушкина, дом 4

Телефон билетной кассы: 8(8212) 24-89-04

Телефон начальника отдела продаж: 8(8212) 24-89-04

Телефон приемной директора театра: 8(8212) 24-38-89

Бухгалтерия: 8(8212) 44-00-89

Вахта: 8(8212) 44-11-84

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

e-mail: komiteatr.ru/@yandexl.ru.

2.1.4. Билетная касса театра работает по следующему графику:

Понедельник – 12.00 – 18.00

Вторник 12.00 – 18.00

Среда 12.00 – 18.00

Четверг 12.00 – 18.00

Пятница 12.00 – 18.00

Суббота 12.00 – 18.00

Воскресенье – выходной

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

- самостоятельно на сайте театра [www. komiteatr.ru](http://www.komiteatr.ru)
- путем личного обращения в билетную кассу театра с указанием названия спектакля, концерта и даты его показа. Выбор места в зрительном зале производится заявителем самостоятельно при условии наличия мест;
- посредством телефонной связи заявитель может забронировать желаемые места на концерт с условием выкупа билетов в течение 3-х дней. За день до концерта бронирование не производится.

Действительными считаются театральные билеты, приобретенные в кассе театра, либо у лиц, уполномоченных на распространение концертных 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 посредством продажи театрального билета. Театральный билет покупается зрителем до просмотра спектакля, концерта. Возможны несколько вариантов покупки и бронирования билета на стационаре театра:

а) на сайте театра www.komiteatr.ru

б) в кассе театра.

Оплата билетов происходит за наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники осуществляются в следующем порядке:

- при оплате услуг наличными денежными средствами уполномоченное лицо организации:

- заполняет (распечатывает) бланк документа;

- получает от клиента денежные средства;

- называет сумму полученных денежных средств и помещает их отдельно на виду у клиента;

- называет сумму сдачи и выдает ее клиенту вместе с документом, при этом бумажные купюры и разменные монеты выдаются одновременно;

- при оплате услуг с использованием платежной карты уполномоченное лицо организации:

- получает от клиента платежную карту;

- заполняет (распечатывает) бланк документа;

- вставляет платежную карту в устройство для считывания информации с платежных карт и получает подтверждение оплаты по платежной карте;

- возвращает клиенту платежную карту вместе с документом и документом, подтверждающим совершение операции с использованием платежной карты;

- при осуществлении смешанной оплаты, при которой одна часть услуги оплачивается наличными денежными средствами, другая - с использованием платежной карты, выдача документа и сдачи, а также возврат платежной карты должны производиться одновременно.

- за безналичный расчет. В последнем случае сумма, подлежащая уплате за приобретение концертных билетов, перечисляется на расчетный счет по реквизитам, которые указываются в счете на оплату театральных билетов.

2.1.7. Стоимость билетов на репертуарные спектакли, в зависимости от места проведения и категории спектаклей и зрителей устанавливается в соответствии с приказом директора ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК».

2.1.8. В соответствии с приказом директора ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК» №25/1-о.д. от 03.10.2011 года утверждены правила продажи и возврата билетов, включающие в себя перечень категорий граждан, имеющих право на получение льгот при посещении мероприятий:

- учащиеся;

- студенты, обучающиеся по очной форме обучения в средних и высших образовательных учреждениях;

- инвалиды;

- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву

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. Участники и инвалиды Великой Отечественной Войны, инвалиды первой группы, беременные женщины, а также женщины с малолетними детьми обслуживаются в билетной кассе 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 спектакль, концерт;
- отсутствие билетов на конкретный спектакль, концерт в билетной кассе;
- некорректное, либо психически неадекватное поведение потенциального получателя государственной услуги.

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, концерты подлежат сдаче в билетную кассу театра с возвращением их полной стоимости. 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 спектакль билетов (с возвращением их полной стоимости).

2.3. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.3.1. ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК» размещается в специально предоставленном здании, доступном для населения. У центрального входа расположена театральная тумба с анонсами спектаклей театра, которые будут проходить в ближайшее время, иных наиболее ярких мероприятий текущего театрального сезона.

Характеристики:

- состояние здания, в котором располагается театр, не является аварийным;
- здание театра подключено к системам централизованного отопления;
- возле здания театра имеется парковка 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:

- зрительный зал;

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

Зрительный зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений креслами, соединенными в рядах между собой и прикрепленными к полу. В фойе установлены места для сидения, банкетки для ожидающих, на стенах возле гардероба – зеркала. Возле билетной кассы размещены афиши с анонсами мероприятий текущего театрального сезона. В театре имеется занавес, необходимые декорации, технические средства (штанкетное оборудование) и оборудование (звуковая и световая аппаратура) для демонстрации спектаклей и концертов.

Театр оборудован системами теплоснабжения и вентиляции, обеспечивающими поддержание температурного режима (18-20 градусов С). Помещения театра оборудованы дымовыми извещателями и оснащены первичными средствами пожаротушения.

Уборка помещений театра производится ежедневно, в том числе 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 зрителю порядка предоставления государственной услуги (при обращении по телефону, либо при личном обращении);
- продажа концертного билета на конкретный концерт посредством наличного или безналичного расчета, либо заключение договора на просмотр концерта с юридическим лицом;
- приход зрителя в филармонию на просмотр концерта в соответствии с точной датой и временем, указанным на билете;
- встреча получателя государственной услуги дежурными по залу и контролерами билетов театра, проверка билетов;
- обслуживание в гардеробе;
- при необходимости выдача аппарата синхронного перевода;
- препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал;
- просмотр концерта.

3.1.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги по показу концертов является личное обращение гражданина, либо представителя юридического лица в ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК». При личном обращении гражданину разъясняется порядок предоставления государственной услуги по показу концерта, дается консультация по всем интересующим вопросам.

3.1.2. Продажа театрального билета может производиться при личном обращении. При получении билета зрителю необходимо не отходя от кассы еще раз проверить соответствие названия спектакля, концерта, 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 позднее, чем за 3 дня до спектакля, концерта, на который сдается билет. При возврате билета его стоимость возвращается заявителю полностью.

3.1.3. При посещении театра получателями государственной услуги администратор по залу и контролер билетов организуют их встречу при входе в театр, проверяют наличие театрального билета, указывают на размещение гардероба и зрительного зала.

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.

3.1.5. Администратор при необходимости выдает аппарат синхронного перевода в обмен на гардеробный номерок с выдачей талончика с идентичным номером.

3.1.6. Дежурные по залу подают дежурный звонок, приглашающий зрителей в зал, при необходимости препровождают и показывают зрителю его место в зрительном зале.

3.1.7. Показ спектакля в соответствии с репертуарным планом театра.

Срок выполнения действия – в зависимости от продолжительности спектакля (от 40 минут до 3 часов).

3.1.8. В случае отказа предоставления государственной услуги должностное лицо ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК» разъясняет причины отказа и порядок возврата театральных билетов. При личной явке заявителя ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК» причины отказа могут быть сообщены в устной форме (по требованию заявителя – в письменной форме).

4. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги

4.1. Контроль оказания государственной услуги осуществляет учредитель ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК» - Министерство культуры Республики Коми.

Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя 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. Проверки 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.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений, 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, действий (бездействия) должностных лиц ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК» в вышестоящие органы 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 ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК» (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.