

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора ГАУРК
«Государственный академический
музыкальный театр Республики Крым»
№ _____, от « ___ » _____ 2015г.

Административный регламент

по предоставлению Государственным автономным учреждением
Республики Крым «Государственный академический музыкальный
театр Республики Крым» государственной услуги

**«Предоставление информации о времени и месте театральных
представлений, концертов и гастрольных мероприятий театра»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цели разработки административного регламента:

Регламент разработан в целях повышения эффективности и качества государственной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театра» (далее – государственная услуга). Регламент определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) по предоставлению государственной услуги и стандарт ее предоставления.

1.2. Информация о заявителях, в отношении которых предоставляется государственная услуга:

Получателями государственной услуги являются юридические и физические лица (далее – заинтересованные лица), обратившиеся с запросом о предоставлении государственной услуги, выраженной в электронной форме, а также заинтересованные лица, обратившиеся на сайт без запроса, личное обращение граждан по телефону.

1.3. Порядок информирования о государственной услуге:

Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется путем публикации на официальном сайте ГАУРК ГАМТРК, в сети Интернет на официальном сайте Министерства культуры Республики Крым, размещения на информационных стендах в театре, при личном обращении граждан и по телефону.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ государственной УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги: «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театра».

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу:

2.2.1. Государственную услугу предоставляет ГАУРК ГАМТРК (далее – театр), подведомственный Министерству культуры Республики Крым (далее – Министерство культуры).

2.2.2. Государственная услуга предоставляется в учреждении руководителем театра и иным работником, за которым обязанность ее предоставления закреплена в соответствии с должностной инструкцией или возложена приказом руководителя театра.

2.2.3. Информация о месте нахождения и графике работы театра:

Почтовый адрес: 295034, город Симферополь, пл. Кирова, д. 17.

Официальный сайт театра: www.muzteatr.net

Электронный адрес: kr.muzteatr@mail.ru

График работы театра:

Ежедневно 09.00 – 18.00 час., перерыв с 13.00 до 14.00 час.;

Телефон, факс для справок: приемная: (+3652) 25 44 28, административный отдел: (+3652) 25 44 86.

Информацию о месте нахождения и графике работы театра можно получить путем личного обращения, по справочному телефону, на официальном сайте театра.

2.3. Результат предоставления государственной услуги:

Результатом предоставления государственной услуги является получение заявителем информации о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театра (далее – информация), размещенной на официальном сайте театра, в сети Интернет на официальном сайте Министерства культуры Республики Крым.

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

Информация о времени и месте театральных представлений, концертов и гастрольных мероприятий театра размещается на сайте один раз в месяц.

Информация на сайте находится в свободном доступе.

В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения, изменения на сайте вносятся в течение следующего рабочего дня.

При личных обращениях граждан и по телефону информация предоставляется в момент обращения.

Посредством электронной почты государственная услуга предоставляется театром в течение 3-х рабочих дней с момента получения обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги:

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 марта 1999 года № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. От 23.11.2009 г.) «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым.

2.6. Исчерпывающий перечень требуемых от заявителей документов, необходимых для получения государственной услуги:

Для получения государственной услуги не требуется предоставления документов.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для получения государственной услуги, отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

2.9. Плата за предоставление государственной услуги не взимается.

2.10. Получение информации в электронной форме не предполагает ожидания заинтересованного лица.

2.11. Получение информации в электронной форме не предполагает осуществления регистрации обращения заинтересованного лица.

2.12. Предоставление государственной услуги в электронном виде не требует предоставления театром заинтересованному лицу специальных мест получения информации.

2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- достоверность информации о предоставлении государственной услуги;
- своевременное полное информирование о государственной услуге посредством различных форм информирования, предусмотренных настоящим регламентом;
- четкость, простота и ясность в изложении информации;
- обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб по предоставлению государственной услуги;
- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента;

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме:

Предоставление государственной услуги в электронной форме предполагает использование информационно-телекоммуникационных технологий.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляется:

- обеспечение возможности доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;
- обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- обеспечение при направлении заявителями обращения в форме электронного документа возможности представления заявителям электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в театр;
- обеспечение с использованием информационно-телекоммуникационных технологий возможности получения заявителями сведений о ходе выполнения запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги;
- обеспечение возможности получения заявителями результата предоставления государственной услуги в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- взаимодействие учреждений, предоставляющих государственную услугу, с государственными органами, органами местного самоуправления, иными государственными учреждениями и заявителями.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения Административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- разработка перспективного плана работы театра;
- разработка театром плана мероприятий на месяц;
- разработка театром плана мероприятий на квартал;
- размещение информации на официальном сайте театра.

3.2. Юридические факты, являющиеся основанием для начала административной процедуры.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры по разработке театром плана мероприятий на месяц является перспективный план работы театра, утвержденный, руководителем театра, договоры с учреждениями и организациями.

3.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры является работник, за которым закреплено ее выполнение приказом руководителя театра.

3.4. Содержание административной процедуры.

3.4.1. Разработка месячного плана мероприятий театра на основании перспективного плана работы театра, утвержденного, руководителем театра, в срок, установленный приказом руководителя театра.

3.4.2. План мероприятий театра содержит следующую информацию: наименование, жанр, дата, время и место проведения театральных представлений и гастрольных мероприятий театра, их продолжительность, стоимость билетов, возрастные ограничения для зрителей (если они рекомендованы театром).

3.4.3. В анонсе театральных представлений и гастрольных мероприятий театра помимо информации, соответствующей репертуарному плану, могут содержаться сведения о произведениях, авторах, исполнителях, рекомендуемой театром социальной и возрастной категории зрителей и иная существенная для заинтересованных лиц информация.

3.4.4. В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения мероприятия театр обязан в течение 72-х часов с момента принятия решения об изменении передать эту информацию в Министерство культуры на бумажном и электронном носителе.

3.5. Критерии принятия решения.

3.5.1. В план мероприятий театра включаются все театральные представления и гастрольные мероприятия театра.

3.5.2. В месячные и квартальные планы не включаются мероприятия, ориентированные на целевую аудиторию, семейные торжества, выпускные балы и огоньки, мероприятия, проводимые по заказу.

3.6. Результат административной процедуры.

Результатом административной процедуры является утверждение руководителем театра месячного и квартального планов мероприятий театра и согласование анонсов театральных представлений и гастрольных мероприятий театра.

3.7. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры.

Месячные и квартальные планы мероприятий театра, утвержденные руководителем театра представляются в Министерство культуры Республики Крым в срок до 10 числа на бумажном и электронном носителях.

3.8. Юридические факты, являющиеся основанием для начала административной процедуры.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры по размещению информации на официальном сайте театра является предоставление театром в Министерство культуры Республики Крым месячных и квартальных планов мероприятий театральных представлений и гастрольных мероприятий театра.

3.9. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры является работник, за которым закреплено ее выполнение приказом руководителя театра.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за исполнением административного регламента.

Текущий контроль за исполнением административного регламента осуществляет руководитель театра, а в случае его отсутствия - исполняющий обязанности руководителя театра.

Текущий контроль включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников театра.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы театра на определенный период.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

4.2. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений исполнения административного регламента и (или) прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в установленном законом порядке.

4.4. Руководитель театра и иные работники театра, ответственные за предоставление государственной услуги, в установленном законом порядке несут ответственность:

-за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с настоящим административным регламентом;

-за несоблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных настоящим административным регламентом;

-за достоверность информации, предоставляемой в ходе предоставления государственной услуги;

-за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги;

-за качество предоставления услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения, предоставляющего государственную услугу.

5.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке решений и действий (бездействия) театра, предоставляющего государственную услугу, руководителей и работников такого театра, ответственных за предоставление государственной услуги (далее - должностное лицо театра).

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействия) театра, предоставляющего государственную услугу и его должностных лиц, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги на основании административного регламента.

5.2.1. Получатели государственной услуги вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать:

-решения, действия (бездействие) работников театра, предоставляющих государственную услугу, обратившись устно или письменно к руководителю театра;

-решения, действия (бездействие) театра, предоставляющего государственную услугу, и его руководителя, обратившись устно или письменно к руководителю театра.

5.2.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление устного или письменного обращения с жалобой на решения, действия (бездействие) театра, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц театра (далее - жалоба).

5.2.3. Получатель государственной услуги в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает:

- наименование органа, в который направляется жалоба (либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица);
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес, по которому должен быть направлен ответ на жалобу или уведомление о переадресации жалобы;
- суть жалобы (суть обжалуемого действия (бездействия), решения);
- ставит личную подпись.

Дополнительно в целях сокращения срока рассмотрения жалобы получателем государственной услуги могут быть указаны:

должность, фамилия, имя и отчество должностного лица театра, действие (бездействие), решение которого обжалуется;

обстоятельства, подтверждающие нарушение прав, свобод и законных интересов получателя государственной услуги, созданные препятствия к их реализации либо незаконное возложение какой-либо обязанности.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель государственной услуги прилагает к жалобе соответствующие документы и материалы, либо их копии.

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

Получатель государственной услуги в своей жалобе, направляемой в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), суть жалобы, адрес электронной почты, если ответ на жалобу должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ на жалобу должен быть направлен в письменной форме.

При личном обращении (приеме) получатель государственной услуги предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.2.4. Письменные жалобы не рассматриваются по существу в следующих случаях:

-в жалобе не указаны фамилия заявителя и адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо реквизиты заявителя не поддаются прочтению;

-текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы письменно сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;

-в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. В этом случае заявителю, направившему жалобу, письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом в течение 7 дней после получения жалобы;

-если по существу жалобы имеется вступивший в законную силу судебный акт;

-если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

-жалоба повторяет текст предыдущего обращения, на которое заявителю давался письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае должностное лицо, в адрес которого направлена жалоба, вправе принять решение о обоснованности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что ранее направляемые жалобы направлялись в одно и то же учреждение, в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу, при этом заявитель письменно уведомляется о принятом решении.

Если причины, по которым жалоба не могла быть рассмотрена по существу поставленных в ней вопросов, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу.

Жалоба не рассматривается в случае отказа заявителя предъявить при личном обращении (приеме) документ, удостоверяющий его личность.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг.

5.2.5. Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема.

В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Жалоба получателя государственной услуги, содержащая обжалование действий (бездействия), решений конкретных должностных лиц, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.2.6. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, должностное лицо, в адрес которого направлена жалоба:

-признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления государственной услуги;

-признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

Если в результате рассмотрения жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушение в ходе исполнения государственной функции, повлекшее за собой жалобу.

При повторной жалобе получателя государственной услуги дополнительное рассмотрение жалобы проводится только в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в жалобе вопроса.

По результатам рассмотрения жалобы по существу поставленных в ней вопросов получателю государственной услуги направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в течение 10 рабочих дней после принятия решения.

Письменный ответ на жалобу подписывается руководителем органа (учреждения), в который поступила жалоба, либо должностным лицом, исполняющим его обязанности.

Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.2.7. Получатель государственной услуги имеет право на получение информации о рассмотрении жалобы.

5.2.8. Срок рассмотрения жалобы не может превышать 30 календарных дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случаях, установленных федеральным законом, руководитель органа (учреждения), в который поступила жалоба, либо должностное лицо, исполняющее его обязанности, вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока ее рассмотрения получателя государственной услуги, направившего жалобу.

5.2.9. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является принятие необходимых мер с целью устранения допущенных нарушений при исполнении государственных функций и направление заявителю ответа на жалобу.

5.3. Получатели государственной услуги вправе обжаловать в судебном порядке решения и действия (бездействие) театра, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, при рассмотрении жалобы.

Подведомственность и подсудность дела по соответствующей жалобе, а также сроки обращения с жалобой в суд определяются в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

РЕГЛАМЕНТ
Государственного автономного учреждения Республики Крым
«Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»
по предоставлению государственной услуги
«Предоставление театрально-концертного обслуживания населения»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Регламент предоставления государственной услуги разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания Государственным автономным учреждением Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым» (далее—театр) государственной услуги «Предоставление театрально-концертного обслуживания населения» (далее - государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц государственного учреждения при оказании государственной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

театр – учреждение культуры, осуществляющее профессиональную театральную деятельность в целях удовлетворения и формирования духовных потребностей зрителей в сценическом искусстве.
мероприятие – произведение театрального искусства, созданное в соответствии с замыслом режиссера и под его руководством совместными усилиями актеров, художников-декораторов, композиторов и других членов театрального коллектива.

репертуар – совокупность музыкальных произведений, исполняемых в театре, на сценической площадке и т.д.

получатель услуг (зритель) – человек, который смотрит спектакль, представление и т.п.

1.3. Предоставление государственной услуги по предоставлению театрально-концертного обслуживания населению осуществляется в соответствии с нормативно-правовыми актами, регламентирующими требования к предоставлению государственных услуг:

-Федеральным Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

-Указом Президента Российской Федерации от 23 мая 1996 года № 769 «Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов Российской Федерации и местных бюджетов»;

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 марта 1999 года № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации »;

-Распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 года № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 (ред. от 23.11.2009) «О защите прав потребителей»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

1.4. Оказание государственной услуги в театре осуществляется всеми структурными подразделениями учреждения.

1.5. При оказании государственной услуги театром осуществляется взаимодействие с Министерством культуры Республики Крым, Правительством Республики Крым.

1.6. Оказание государственной услуги включает в себя:

- создание и показ театральных постановок, других произведений театрального искусства на сцене стационарного театра, гастролях и выездах, организация фестивалей, конкурсов, смотров;

- реализацию билетов на указанные мероприятия, программ, каталогов;

- организацию других мероприятий художественно - творческого характера, проводимых собственными силами или силами приглашенных коллективов, приглашенными исполнителями;

- проведение стажировок работников творческих театральных профессий, ведущими мастерами и деятелями театра.

Информационные услуги:

- предоставление зрителям необходимой и достоверной информации о перечне оказываемых театром услуг и формах их предоставления в средствах массовой информации и на рекламных щитах.

1.7. Потребителями государственной услуги по предоставлению театрально-концертного обслуживания населению театром являются:

- физические лица—жители и гости г. Симферополя и Республики Крым,
- российские и иностранные юридические лица.

Государственная услуга осуществляется платно.

1.8. Потребитель государственной услуги должен приобретать билеты на просмотр спектакля независимо от возраста ребенка.

Рекомендуемый возраст посещения театра ребенком – 6+. Приобретается билет на каждого ребенка, а также на каждое сопровождающее лицо.

1.9. Конечным результатом оказания государственной услуги является проведение мероприятия.

II. Требования к порядку предоставления государственной услуги

2.1. Стандарт качества предоставления государственной услуги «Предоставление театрального обслуживания населения» утвержден приказом «Об утверждении административного регламента по предоставлению Государственным автономным учреждением Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым» государственной услуги по предоставлению театрально-концертного обслуживания населения».

2.2. Порядок информирования о государственной услуге.

2.2.1. Сведения о предоставлении театром государственной услуги по предоставлению театрально-концертного обслуживания населения носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.2.2. Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется:

а) непосредственно на информационных стендах в театре по адресу 295034, город Симферополь, пл. Кирова, д. 17;

б) с использованием средств телефонной связи: приемная: (+3652) 25 44 28, административный отдел: (+3652) 25 44 86 и электронного информирования: адрес электронной почты kr.muzteatr@mail.ru

в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, Интернет-адрес www.muzteatr.net;

г) с помощью публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах и Интернет-сайтах государственных органов, с которыми взаимодействует театр при оказании государственной услуги.

2.2.3. Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам предоставления государственной услуги театром размещаются на Интернет-сайте: www.muzteatr.net

Сведения о графике (режиме) работы и времени приема посетителей структурными подразделениями театра сообщаются по телефонам структурных подразделений:

Приемная, отдел кадров – (+3652) 25 44 28, (+3652) 54 47 38

Административный отдел - (+3652) 25 44 86

Касса – (+3652) 25 52 70

Бухгалтерия – (+3652) 25 33 30

2.2.4. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре оказания государственной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно - телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.).

2.2.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения зрителей специалисты структурных подразделений театра подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного учреждения и структурного подразделения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному

лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2.6. Потребитель с учётом графика (режима) работы театра имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию государственной услуги при помощи телефона, средств Интернета или посредством личного посещения Театра.

2.2.7. Консультации (справки) по вопросам оказания государственной услуги предоставляются специалистами структурных подразделений театра, оказывающими государственную услугу, в том числе специалистами, специально выделенными (назначенными) для предоставления консультаций.

2.2.8. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- а) документов, необходимых для получения государственной услуги;
- б) даты, места и периода оказания государственной услуги;
- в) порядка обжалования действий (бездействия), осуществляемых в ходе оказания государственной услуги;
- г) иным вопросам, связанным с порядком оказания государственной услуги.

2.3. Условия и сроки предоставления государственной услуги.

2.3.1. Для получения государственной услуги потребитель приобретает в кассе театра или у уполномоченных лиц и представляет перед мероприятием театральный билет установленного образца, утвержденный приказом Минкультуры РФ от 17.12.2008 г. № 257, код формы по ОКУД 0793001 с указанием даты, времени и номера занимаемого места в зрительном зале.

Рекомендуемый возраст посещения театра ребенком – 6+. Приобретается билет на каждого ребенка, а также на каждое сопровождающее лицо.

Для организации коллективной заявки: письмо - заявку о предоставлении государственной услуги на фирменном бланке, а также, в случае организованных групп зрителей, с указанием банковских реквизитов для договора, Ф.И.О. руководителя или уполномоченного лица и документа, подтверждающего полномочия для заключения договора, номер телефона для обратной связи, копия свидетельства о постановке на налоговый учет, копия свидетельства о регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (в случае, если обращается предприниматель), копия свидетельства о внесении в единый государственный реестр юридических лиц, копия первых 4-х листов Устава, доверенность на получение театральных билетов, в случае организованных групп зрителей, заверенной синей печатью, список присутствующих детей в день просмотра спектакля;

- наличие оплаты на оказание услуги для организованных групп зрителей (в случае указания в договоре 100% предоплаты по счету), с приложением заверенной копии платежного документа, с указанием наименования спектакля, даты и времени проведения, числа зрителей, дающий право на получение государственной услуги.

Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим пунктом регламента, запрещается.

2.3.2. Адреса, режим работы и время приема потребителей:

№	Время приема посетителей	Государственная услуга
1	С 09:00 до 19:00	Реализация театральных билетов в кассе театра ежедневно
2	С 11:00 до 21:00 (согласно репертуарного плана)	Показ спектаклей

2.3.3 Сроки ожидания при оказании государственной услуги в театре составляют:

ожидание в очереди в кассе театра – не более 5 минут, доступ в зрительный зал – не ранее чем за 15 минут до начала мероприятия. Первый звонок дается за 15 минут до начала мероприятия, 2-й звонок за 10 минут, 3-й за 5 минут. После третьего звонка доступ в зрительный зал прекращается. Опоздавшим зрителям компенсация за билеты не предоставляется.

Срок проведения мероприятия определяется театром самостоятельно. Продолжительность одной части спектакля не должна превышать 3 часа, предусматривается перерыв не менее 15 минут.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Основанием для отказа потребителю в предоставлении государственной услуги является:

- 1) отсутствие билета (или документа его заменяющего) на соответствующее мероприятие;
- 2) отсутствие доверенности на получение билетов;
- 3) отсутствие оплаты договора на приобретение билетов (в случае 100% предоплаты по счету);

- 4) нарушение потребителем общественного порядка в помещениях театра, нарушение техники безопасности, алкогольное опьянение, хулиганские действия и т.п. (Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях № 195-ФЗ от 30.12.2001 года, Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 года № 63-ФЗ);
- 5) нарушение потребителем правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (о запрещении курения подпункт 2.1.2);
- 6) нарушение санитарных норм (Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 года № 195-ФЗ);
- 7) угроза жизни и общего здоровья людей;

2.5. Прочие требования к предоставлению государственной услуги.

Государственные услуги оказываются на частично платной основе. Размер платы устанавливается приказом учреждения. Основанием для бесплатного посещения может служить заблаговременное письменное обращение, коллективная заявка общественных союзов, фондов и организации, представляющих определенные категории граждан (с указанием документов, подтверждающего право на льготы).

III. ПРОЦЕДУРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Последовательность действий предоставления государственной услуги состоит из следующих процедур, осуществляющих непосредственно во взаимодействии с потребителями государственной услуги:

- 1) утверждение творческо-производственного плана,
- 2) создание спектакля,
- 3) реализация театральных билетов,
- 4) обеспечение информацией с помощью средств массовой информации,
- 5) обеспечение санитарного состояния и безопасности для потребителей государственной услуги,
- 6) проведение мероприятия.

3.2. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги.

3.2.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию государственной услуги.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

3.2.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Министерства культуры Республики Крым, Правительства Республики Крым, локальных нормативных актов, утвержденных приказами театра, регулирующих оказание государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля в соответствии с установленным графиком один раз в три месяца.

3.2.3. Контроль за полнотой и качеством оказания государственной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.2.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов театра). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

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

3.3.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов театра в досудебном и судебном порядке.

3.3.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов театра его руководителю.

3.3.3. Потребители имеют право направить жалобу (претензию) в письменном виде или обратиться с жалобой лично к руководителю театра.

Руководитель проводит личный приём заявителей (по предварительной записи).

Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах.

3.3.4. Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

3.3.5. При обращении заявителей данный запрос регистрируется в Книге обращений в письменной форме. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 10 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), руководитель театра вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

3.3.6. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.3.7. По результатам рассмотрения жалобы руководитель театра принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

3.3.8. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

3.3.9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.10. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.11. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

3.3.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.3.13. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

3.3.14. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц театра в судебном порядке.

3.3.15. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся сообщение, его место жительства или пребывания;
- б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;
- в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц театром, руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.