

**Регламент предоставления услуги
по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок),
иных театрально-зрелищных мероприятий
в государственном автономном учреждении Республики Коми
«Воркутинский драматический театр имени Б.А. Мордвинова»**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

1.1. Регламент по предоставлению государственной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» (далее - регламент, государственная услуга соответственно) разработан в целях доступности и повышения качества оказания государственной услуги, определяет порядок и стандарт оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий при организации показа гражданам спектаклей, создания комфортных условий для потребителей государственной услуги, и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги в государственном автономном учреждении Республики Коми «Воркутинский драматический театр имени Б.А. Мордвинова» (далее - Учреждение, ГАУ РК «ВДТ имени Б.А. Мордвинова»).

1.2. Основные термины и понятия, используемые в регламенте:

Спектакль - театральное зрелище, представление, произведение театрального, сценического искусства. В основе спектакля в драматическом театре лежит литературное произведение - пьеса или сценарий.

2. Круг потребителей

Потребителями государственной услуги являются юридические и физические лица, а также лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их потребителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

От имени потребителей за предоставлением государственной услуги могут обращаться лица, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации, учредительными документами либо доверенностью, оформленной в установленном порядке.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

Место нахождения Учреждения: 169900, Республика Коми, г. Воркута, пл. Юбилейная, д.

1.

Контактные телефоны:

- директор (82151) 3-61-27
- приемная директора (82151) 3-49-77
- заместитель директора (82151) 3-52-54
- главный администратор (82151) 3-12-65
- кассир билетный (82151) 3-12-65
- руководитель литературно-драматургической частью (82151) 3-78-09
- вахта (82151) 3-12-20

Электронные адреса Учреждения:

- официальный сайт <https://vorkutadramteatr.ru/>
- адрес электронной почты vorkteatrdr@mail.ru

Режим работы Учреждения:

- администрация: понедельник-пятница с 9:00 до 17:00, суббота, воскресенье - выходной;
- билетная касса: вторник - четверг с 12:00 до 18:30 (обед - с 15:00 до 15:30), пятница - суббота с 11:30 до 18:30 (обед - с 15:00 до 15:30), воскресенье с 11:30 до 17:00 (обед - с 15:00 до 15:30), понедельник - выходной);
- при оказании государственной услуги с 09:00 до 22:00.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги предоставляется Учреждением:

- при личном обращении гражданина;
- по письменному обращению гражданина;
- по телефону;
- по электронной почте;
- на официальном сайте Учреждения;
- на информационных стендах Учреждения.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги может быть получена заявителем:

- посредством публикации в средствах массовой информации, социальных сетях, на официальном сайте Учреждения;
- на информационном стенде Учреждения.

Основными требованиями к порядку информирования о предоставлении государственной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования.

Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде и официальном сайте Учреждения, включает в себя:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для получения государственной услуги и требования к ним;
- текст настоящего регламента с приложениями;
- информацию об Учреждении;
- почтовый адрес;
- адрес электронной почты;
- номера телефонов для получения информации;
- адрес официального сайта;
- график (режим) работы;
- сведения о должностном лице - директоре (далее - директор);
- сведения о должностных лицах, ответственных за предоставление государственной услуги - специалистах (далее - специалисты).

Информационный стенд должен быть просматриваемым, содержать актуальную информацию, необходимую для получения государственной услуги.

Официальный сайт должен быть в рабочем состоянии, разделы сайта должны быть заполнены актуальной информацией и в полном объеме.

При консультировании пользователей по телефону или их личном обращении специалисты Учреждения дают исчерпывающую информацию по вопросам предоставления государственной услуги. В случае, когда вопрос выходит за рамки компетенции отвечающего специалиста, обращение переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо, или же обратившемуся пользователю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При информировании по письменным обращениям пользователей, в том числе направленным по электронной почте или через официальный сайт Учреждения, по процедуре предоставления государственной услуги ответ на обращение направляется почтой, по электронной почте в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги:

- информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется:

- непосредственно в Министерство культуры и архивного дела Республики Коми;
- в Учреждении посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования; с использованием средств телефонной связи, электронного информирования; публикации в средствах массовой информации.

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)»

1. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги - Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» (далее - государственная услуга).

1.2. Государственную услугу оказывает Государственное автономное учреждение Республики Коми «Воркутинский драматический театр имени Б.А. Мордвинова» (далее - ГАУ РК «ВДТ имени Б.А. Мордвинова», Учреждение). Функции и полномочия учредителя в отношении Учреждения осуществляет Министерство культуры и архивного дела Республики Коми (далее - Министерство). Министерство организует и контролирует деятельность Учреждения по оказанию государственной услуги, а также предоставляет финансирование Учреждению на оказание государственной услуги в соответствии с утвержденным государственным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: 167000, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Ленина, д. 73, телефон (82151) 255-480, факс (82151) 304-898, электронная почта adm@mincult.rkomi.ru.

1.3. Потребителями государственной услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства, юридические лица.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

2.1. Оказание государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги:

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94));
- Письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;
- Приказ Министерства культуры Республики Коми 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 Учреждения,
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Коми, локальные акты театра, которые регламентируют правоотношения в данной сфере.

3. Требования к порядку и условиям оказания государственной услуги

3.1. Общие требования:

3.2. Государственная услуга оказывается в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

Содержание государственной услуги определяется формой спектаклей (театральных постановок), а также местом проведения спектаклей (театральных постановок):

1) большая форма (спектакль на основной сцене);

2) малая форма (спектакль на малой сцене), (камерный спектакль на основной сцене с учётом размещения зрителя непосредственно на самой сцене).

Местом оказания государственной услуги являются:

- на стационаре;

- на выезде;

- на гастролях.

Предоставление государственной услуги осуществляется:

- на сценической площадке Учреждения;

- на базе учреждения, предоставившего площадку для показа спектакля, на безвозмездной или платной основе, в случае выездного спектакля в черте МО «Воркута»;

- на сценической площадке принимающей стороны при осуществлении гастрольной деятельности за пределами МО «Воркута».

3.3. Требования к процессу и результату оказания государственной услуги:

1) дата и время начала спектакля должны быть объявлены учреждением не позднее 20 дней до показа спектакля. Продажа билетов должна начинаться не позднее 20 дней до показа спектакля. Исключения составляют целевые показы и экстренные замены спектаклей, в этом случае время информирования и продажи билетов определяется по необходимости;

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за 1 час до начала спектакля;

3) спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление;

4) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей.

5) время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;

6) продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух с половиной часов;

7) продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать девяносто минут;

8) продолжительность одноактного спектакля не должна быть менее тридцати минут.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

- из одного действия продолжительностью от тридцати минут до двух с половиной часов;

- из двух действий общей продолжительностью от 40 минут до 4 часов, в том числе:

- первое действие продолжительностью от 40 минут до 2 часов;

- второе действие продолжительностью от 40 минут до 2 часов.

9) после окончания спектакля Учреждение предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

10) театральный сезон открывается, как правило, в сентябре или октябре, закрывается в июне календарного года.

Начало театрального сезона может переноситься учреждением.

3.4. Порядок предоставления услуги

3.4.1. Предоставление государственной услуги осуществляется на платной и безвозмездной основе.

3.4.2. Государственная услуга предоставляется на основании приобретенного зрителем билета Учреждения.

3.4.3. Предельные цены на оплату государственной услуги Учреждение определяет самостоятельно.

3.4.4. 3.4.3. Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

3.4.5. Физические лица, не обладающие льготным статусом, не предоставляют специальных документов для получения государственной услуги. Для получения государственной услуги приобретают билет в кассе Учреждения по цене, установленной на конкретное мероприятие в соответствии с Диапазоном цен платных услуг.

3.4.6. Юридические лица для получения государственной услуги подают письменную/устную заявку путем обращения к главному администратору (или лицу его замещающему). Письменная заявка должна быть оформлена на фирменном бланке с подписью руководителя или уполномоченного лица с проставленной (при наличии) печатью и штампом учреждения.

3.5. Физические лица со льготным статусом пользования государственной услуги должны предоставить соответствующие документы для подтверждения льготного статуса.

Льгота на посещение предоставляется в соответствии с действующим документом «Список льготных категорий граждан, размер льготы и условия ее предоставления».

Посещение мероприятий данной категорией зрителей учитывается при составлении отчета об исполнении государственного задания в полном объеме.

3.6. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с последовательностью административных процедур предоставления государственной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)».

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

- разъяснение заявителю порядка предоставления государственной услуги (при обращении по телефону, либо при личном обращении);
- продажа театрального билета на конкретное мероприятие посредством наличного и безналичного (через банковский терминал) расчета в билетной кассе либо посредством электронной продажи билетов на сайте специализированной организации www.quicktickets.ru.
- приход заявителя в театр на просмотр мероприятия в соответствии с точной датой и временем, указанным на билете;
- встреча получателя государственной услуги администраторами театра;
- обслуживание в гардеробе;
- препровождение получателя государственной услуги в зрительные залы, проверка билета сотрудниками театра;
- просмотр спектакля.

3.6.2. Основанием для начала предоставления государственной услуги по показу спектаклей является личное, либо посредством телефонного звонка обращение гражданина в ГАУ РК «ВДТ имени Б.А. Мордвинова». При личном обращении заявителю разъясняется порядок предоставления государственной услуги по показу спектаклей, дается консультация по всем интересующим вопросам.

3.6.3. Продажа театрального билета на спектакль может производиться при личном обращении, письменном или телефонном обращении (бронирование). 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 в регламентированные сроки обратиться в билетную кассу театра. При возврате билета его стоимость возвращается заявителю полностью.

Продажа билетов в билетной кассе Театра производится за наличный и безналичный (через банковский терминал) расчет в российских рублях по указанным на билетах ценам. При покупке билетов в билетной кассе Театра кассир выдаёт Билет/Кассовый чек, сформированный на ККТ (контрольно-кассовой технике) и чек терминала (в случае приобретения билета безналичным способом через банковский терминал).

Порядок продажи Электронных билетов регулируется Пользовательским соглашением <https://quicketickets.ru/user-agreement>. Покупатель должен распечатать Электронный билет самостоятельно. В случае приобретения Электронного билета необходимо сохранить электронный кассовый чек, подтверждающий оплату.

3.6.4. При посещении театра получателями государственной услуги администраторы театра организуют их встречу с указанием мест размещения гардероба и зрительного зала.

3.6.5. 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.

3.6.6. Сотрудники контрольной службы проверяют у получателя государственной услуги наличие театрального билета на спектакль, при необходимости препровождают и показывают его место в зрительном зале.

3.6.7. Показ спектакля в соответствии с репертуарным планом театра.

3.6.8. В случае отказа от предоставления государственной услуги должностное лицо ГАУ РК «ВДТ имени Б.А. Мордвинова» разъясняет причины отказа и порядок предоставления государственной услуги. При личной явке заявителя в ГАУ РК «ВДТ имени Б.А. Мордвинова» причины отказа могут быть сообщены в устной форме (по требованию заявителя - в письменной форме).

4. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги/приостановлении оказания государственной услуги.

4.1. Основанием для приостановления, либо отказа в предоставлении государственной услуги является:

- заявителем нарушены правила посещения Учреждения;
- заявителем не оплачены или нарушены сроки оплаты государственной услуги;
- запрос заявителя на предоставление государственной услуги не соответствует профилю Учреждения;
- заявителем причинен ущерб Учреждению;
- заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества театра и одежды других посетителей;
- заявитель производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу Учреждения и другим потребителям услуги;
- не выполнение просьб и рекомендаций администраторов;
- вход в зал после третьего звонка;
- заявитель пришел на мероприятие с животным;
- несоответствие заявителя возрастному цензу заявленного спектакля;
- отсутствие технической возможности для доступа, наличие форс-мажорных обстоятельств.

4.2. Основанием для приостановления государственной услуги является:

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

В указанных случаях купленные билеты на спектакли подлежат сдаче в билетную кассу театра с возвращением их полной стоимости. В случаях замены 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).

5. Порядок, размер и взимание платы за предоставление государственной услуги.

5.1. Порядок, размер и взимание платы за предоставление государственной услуги утверждается приказом директора Учреждения.

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;

- посредством телефонной связи заявитель может забронировать желаемые места на спектакль с условием выкупа билетов в течение двух календарных дней с момента бронирования;

- посредством электронной продажи билетов на сайте специализированной организации www.quicktickets.ru.

Действительными считаются билеты, приобретенные в кассе театра, на сайте специализированной организации www.quicktickets.ru, у лиц, уполномоченных на распространение театральных билетов. За билеты, купленные у посторонних лиц, администрация учреждения ответственности не несет. Учреждение заключает договоры с Уполномоченными лицами, список которых публикуется на сайте театра.

Предоставление государственной услуги производится посредством продажи театрального билета на спектакль. При обращении за предоставлением государственной услуги по показу спектаклей театральный билет покупается заявителем до просмотра спектакля.

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, военнослужащие и мобилизованные граждане (в том числе их дети и члены их семей), участвующие/участвовавшие в специальной военной операции, а также женщины с малолетними детьми обслуживаются в билетных кассах театра без очереди.

Покупка билета заявителем (в случае если в качестве заявителя выступает юридическое лицо) осуществляется за безналичный расчет. В этом случае заключается договор. Сумма, подлежащая оплате за театральные билеты, перечисляется по следующим реквизитам:

МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РЕСПУБЛИКИ КОМИ (ГАУ РК «ВДТ имени Б.А. Мордвинова», л/сч 90202588000)

Казначейский счет (расч. счет) 03224643870000003200

Единый казначейский счет (корр. счет) 40102810745370000024

Банк ОКЦ № 1 ВВГУ Банка России/УФК по Нижегородской области, г Нижний Новгород
БИК 012202102

КБК 000000000000000000130

ОКТМО 87510000

6. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги

6.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, антитеррористической защищенности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

7. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания государственной услуги

7.1. Учреждение размещается в специально предоставленном для оказания государственной услуги здании, доступном для населения. По одной стороне центрального входа около здания театра, а также возле кассы театра, расположены баннеры и афиши с анонсами премьерных спектаклей, которые будут проходить в ближайшее время, иных наиболее ярких мероприятий текущего театрального сезона.

Характеристики здания:

- здание, в котором располагается театр, не является аварийным;

- здание театра подключено к системам централизованного отопления;

- здание обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой вентиляции, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

- возле здания театра имеются парковки для автомобилей.

Здание (помещение) оборудовано системами пожарной сигнализации, первичными средствами пожаротушения, имеются готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

Здание (помещение) отвечает требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности (оснащено системой видеонаблюдения, СОУЭ, арочной рамкой металлоискателя), безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

Помещения обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

Площади помещений рассчитаны исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

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

В состав помещений для предоставления государственной услуги входят:

- основной зрительный зал;
- малая сцена;
- фойе;
- билетная касса;

- гардероб для верхней одежды получателей государственной услуги, соответствующий вместительности зрительного зала. Гардероб работает в течение всего времени предоставления государственной услуги Учреждением. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности;

- санузел (раздельный для мужчин и женщин) для получателей государственной услуги, снабженный туалетной бумагой, мылом (жидким мылом), сушками для рук или бумажными полотенцами.

Основной зрительный зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений креслами, соединенными в рядах между собой, и прикрепленными к полу. Малый зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений мягкими стульями. 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. До начала спектакля и в антракте в фойе театра транслируются звуковые ролики о наиболее значимых событиях театральной жизни.

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.

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.

В театре имеется занавес, необходимые декорации. Для качественного предоставления государственной услуги Учреждение оснащено техническими средствами и оборудованием: звукотехническим, светотехническим оборудованием, штанкетным оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены, компьютерной техникой, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы отвечают требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивают безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

8. Требования к доступности государственной услуги для потребителей

8.1. Здание (помещение) учреждения располагается с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

Прилегающая к входу территория благоустроена, содержится в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, указатели и др.

Помещения учреждения оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

8.2. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

8.3. График работы внестанционарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

8.4. Ежедневный режим работы сотрудников устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

9. Требования к кадровому обеспечению исполнителя государственной услуги

9.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме.

9.2. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

9.3. Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

9.4. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров (в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данной должности) и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

9.5. В профессиональной деятельности все работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

9.6. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

9.7. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

10. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

10.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой государственной услуге и обеспечить возможность правильного выбора.

10.2. Информация о проводимых мероприятиях в рамках государственной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

10.3. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых спектаклях должно быть осуществлено не менее чем за 20 дней до начала мероприятия, кроме случаев отмены, замены и переносов спектаклей.

10.4. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено в максимально короткие сроки с момента получения информации.

10.5. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- 1) через официальный сайт учреждения и социальные сети в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет), социальные сети;
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по электронной почте;
- 6) по телефону;
- 7) при личном посещении учреждения.

10.6. На официальном сайте учреждения и информационном стенде в Учреждении размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 6) стандарт оказания услуги;
- 7) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 8) правила посещения Учреждения;
- 9) основания для отказа в предоставлении услуги;
- 10) иные правоустанавливающие документы.

10.7. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет), социальные сети размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

10.8. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.), публикация в социальных сетях) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждении, его фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых спектаклях.

10.9. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении, его фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых спектаклях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не

более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10.10. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 30 календарных дней. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10.11. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

10.12. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить при непосредственном посещении. Дежурные специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

10.13. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

10.14. Взаимодействие с отдельными категориями граждан (престарелые граждане, инвалиды и иные категории граждан) должно соответствовать этическим нормам и нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

11. Показатели доступности и качества государственной услуги.

11.1. Показатели доступности государственной услуги:

1) на предоставление государственной услуги могут претендовать пользователи - юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, социального положения, политических убеждений, отношений к религии;

2) наличие в учреждении, оказывающем государственную услугу, системы информирования и консультирования в соответствии с административным регламентом.

11.2. Показатели качества предоставления государственной услуги:

1) предоставление услуги в соответствии с установленными требованиями;

2) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуги;

3) отсутствие жалоб на качество предоставления государственной услуги;

4) оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим административным регламентом;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушения технологии оказания услуги.

11.3. Государственная услуга через многофункциональные центры не оказывается.

III. Осуществление контроля за соблюдением административного регламента оказания государственной услуги

Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу.

Все проведенные проверки внешнего контроля подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

1. Внутренний контроль.

1.1. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях законодательства; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

1.2. В целях улучшения качества услуги учреждение должно не реже одного раза в квартал проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги. Анкетирование проводится по форме, указанной в Приложении № 1 к настоящему Регламенту. Анализ анкет производится не реже одного раза в квартал с обязательным составлением аналитической записки. Аналитическая записка предоставляется директору Учреждения (или лицу его замещающему).

1.3. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

1.4. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль:

- директор;
- заместитель директора;
- главный администратор;
- заведующий художественно-постановочной частью;
- руководитель литературно-драматургической части;
- главный специалист (по экономике);
- главный специалист (по кадрам);
- ведущий юрисконсульт.

Периодичность контроля - не менее одного раза в квартал.

2. Внешний контроль.

2.1. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений культуры и искусства.

2.2. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями услуг.

2.3. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

2.4. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется

соблюдение порядка и условий предоставления услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

2.5. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

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

3.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц ГАУ РК «ВДТ имени Б.А. Мордвинова» 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 об адресе, по которому должен быть направлен ответ;

3) наименование должности, фамилии, имени и отчества должностного лица ГАУ РК «ВДТ имени Б.А. Мордвинова» (при наличии информации), решение, действие (бездействие), которого обжалуется;

4) суть обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в жалобе указываются:

1) 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;

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

3) 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.

3.2. 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.

3.3. Срок рассмотрений письменных обращений получателей государственной услуги не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляются заявителю жалобы (обращения). В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.4. 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.

Приложение 1
к Регламенту предоставления услуги
по показу (организации показа) спектаклей
(театральных постановок),
иных театрально-зрелищных мероприятий в
государственном автономном учреждении
Республики Коми «Воркутинский
драматический театр имени
Б.А. Мордвинова»

() _____ 20____ год

АНКЕТА ОПРОС

*АВТОР «НАЗВАНИЕ СПЕКТАКЛЯ»**

1. Понравился ли Вам спектакль? ДА НЕТ

Почему?

2. Порекомендуете ли Вы посмотреть спектакль своим друзьям? ДА НЕТ

3. Лучшая роль: _____

4. Понравилась ли Вам работа:

– режиссера	ДА	НЕТ
– художника	ДА	НЕТ

5. Какой спектакль Вы хотите увидеть в театре?

6. Откуда Вы узнали о спектакле?

АФИША	ТЕАТР	СОЦСЕТИ
другое _____		

7. В какой соцсети Вы есть в группе театра?

ВКонтакте Одноклассники Telegram

8. В какое время вам удобнее ходить в театр?

18.30	18.00	17.00	12.00
-------	-------	-------	-------

**Оставьте ваши пожелания в «Книге отзывов». Благодарим!*